

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE CUENCA

CARRERA: GESTION PARA EL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE

**“ANALISIS DE LA COBERTURA Y CALIDAD DE LA PROVISIÓN DE
SERVICIOS BÁSICOS A LA PARROQUIA DE SAYAUSÍ EN LA GESTIÓN DE
SU GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PERÍODO 2010-2012”**

Tesis previa a la obtención del
Título de: **LICENCIADA EN GESTIÓN
PARA EL DESARROLLO LOCAL
SOSTENIBLE**

**AUTORA:
RUTH SALOMÉ CORDERO GALÁN**

**DIRECTORA:
ECON. JUANITA SALINAS**

CUENCA, ABRIL 2014

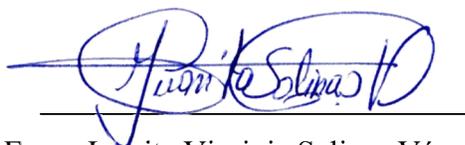
Econ. Juanita Virginia Salinas Vásquez

CERTIFICA

Haber dirigido y revisado prolijamente cada uno de los capítulos de este trabajo de tesis, realizado por la señora Ruth Salomé Cordero Galán.

Por cumplir los requisitos, autorizo su presentación.

Cuenca, Abril de 2014



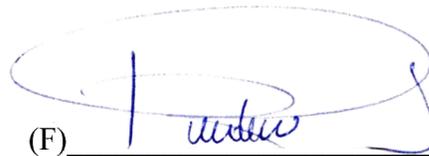
Econ. Juanita Virginia Salinas Vásquez

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ruth Salomé Cordero Galán autora de la tesis “ANALISIS DE LA COBERTURA Y CALIDAD DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS A LA PARROQUIA DE SAYAUSÍ EN LA GESTIÓN DE SU GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PERÍODO 2010-2012” declaro que:

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora. Autorizo el uso de la misma para su publicación o referencia con fines académicos previa notificación a la autora.

Cuenca, Abril 2014

(F) 

Ruth Salomé Cordero Galán

DEDICATORIA

A mi esposo por tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado Mario.

A mis hijos Coquito y Pedro y a mis hermosas nietas Emili y Salomé.

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios porque a pesar de que muchas veces puse mis intereses por encima de ti nunca me fallaste. A todos mis maestros y compañeros, a mi directora de tesis Juanita, a Karen, un inmenso agradecimiento a mi jefe David.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Págs.
CERTIFICACIÓN	2
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE GENERAL	6
INDICE ANEXOS	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1: CONTEXTO HISTÓRICO POLÍTICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) PARROQUIAL DE SAYAUSÍ.....	13
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA PARROQUIA SAYAUSÍ	14
1.1.1 ANTECEDENTES REFERENCIALES	14
1.1.2 FESTIVIDADES	17
1.1.3 CRONOLOGÍA DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA SOBRESALIENTES REALIZADAS DESDE 1908	18
1.2 CREACIÓN Y ORIGEN DE LA JUNTA PARROQUIAL DE SAYAUSÍ	19
1.2.1 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS JUNTAS PARROQUIALES RURALES SEGÚN LA “ORDENANZA DE FORTALECIMIENTO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES”	21
1.2.2 OBJETIVO Y FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE SAYAUSÍ	24
1.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL GAD PARROQUIAL DE	

SAYAUSÍ	28
1.3.1 GENERALIDADES	28
1.3.2 COMPETENCIAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES	30
1.3.3 METODOLOGÍA DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA	31
1.3.4 EJES DE ACCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	32
CAPÍTULO 2: MARCO NORMATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DEL GAD PARROQUIAL DE SAYAUSÍ	40
2.1 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO A LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	40
2.1.1 ÁMBITO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS	40
2.1.2 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS	42
2.1.3 LOS SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO A LOS ARTÍCULOS CONSTITUCIONALES	43
2.2 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO AL CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN	45
2.2.1 GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES	45
2.2.2 GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES	46
2.3 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	49
2.3.1 AGUA Y SANEAMIENTO	50
2.3.2 ELECTRICIDAD Y ENERGÍA RENOVABLE	52
2.4 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO AL PLAN ESTRATÉGICO DE LA PARROQUIA	53
2.4.1 OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO	53

2.4.2 ACTORES	54
CAPÍTULO 3: ALCANCE TERRIOTORIAL Y POBLACIONAL DE LA PROVISIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS ADMINISTRADOS POR EL GAD PARROQUIAL DE SAYAUSÍ	57
3.1 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA PARROQUIA	57
3.1.1 OFERTA DE SERVICIOS BÁSICOS EN LA PARROQUIA	57
3.1.1.1 AGUA POTABLE	58
3.1.1.2 ALCANTARILLADO	58
3.1.1.3 ELECTRICIDAD	59
3.1.1.4 SERVICIO TELEFÓNICO	59
3.1.1.5 RECOLECCIÓN DE BASURA	60
3.1.1.6 SALUD	60
3.1.1.7 EDUCACIÓN	61
3.1.2 DEMANDA DE SERVICIOS BÁSICOS EN LA PARROQUIA	65
3.1.3 ANÁLISIS COMPARATIVO	67
3.1.3.1 AGUA POTABLE	67
3.1.3.2 ALCANTARILLADO	67
3.1.3.3 ELECTRICIDAD	68
3.1.3.4 SERVICIO TELEFÓNICO	69
3.1.3.5 RECOLECCIÓN DE BASURA	70
3.1.3.6 SALUD	70
3.1.3.7 EDUCACIÓN	71
3.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS	72
3.2.1 PLAN OPERATIVO ANUAL, COMPONENTE SERVICIOS BÁSICOS, AÑOS 2010, 2011, 2012	72
3.2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO PRESUPUESTADO EJECUTADO	

PERIODOS 2010, 2011 Y 2012	73
CAPÍTULO 4: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS ADMINISTRADOS POR GAD PARROQUIAL DE SAYAUSÍ	75
4.1 INDICADORES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	75
4.1.1 AGUA Y ALCANTARILLADO	76
4.1.1.1 CALIDAD DEL AGUA	76
4.1.1.2 COBERTURAS	77
4.1.1.3 CONEXIONES Y TASAS DE CRECIMIENTO	79
4.1.2 EDUCACIÓN	83
4.1.2.1 GESTIÓN EDUCATIVA	84
4.1.2.2 DESEMPEÑO PROFESIONAL	84
4.1.2.3 APRENDIZAJE	84
4.1.2.4 INFRAESTRUCTURA	85
4.1.3 SALUD	87
4.1.4 ELECTRICIDAD	88
4.1.5 TELEFONÍA FIJA	90
4.1.6 TRATAMIENTO DE LOS DESECHOS SÓLIDOS	92
4.1.7 GAD PARROQUIAL DE SAYAUSÍ	95
4.2 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS EN SAYAUSÍ POR PARTE DE SUS HABITANTES: ANÁLISIS POR EDAD, POR GÉNERO, POR SECTOR, POR TIPO DE SERVICIO	96
4.2.1 PLAN DE MUESTREO	96
4.2.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA	97
4.2.2.1 DATOS GENERALES	98
4.2.2.2 VIVIENDA	100

4.2.2.3 SERVICIOS BÁSICOS	101
4.2.2.3.1 USUARIOS DEL SERVICIO BÁSICO	101
4.2.2.3.2 PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS	102
4.2.2.3.3 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS	103
4.2.2.4 CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE POSEE LA PARROQUIA	104
4.2.2.5 PERCEPCIÓN DE DIFERENTES INSTITUCIONES PÚBLICAS	108
4.2.2.6 OPINIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAYAUSÍ	110
4.3 DEMANDA POTENCIAL SERVICIOS BÁSICOS	111
CONCLUSIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	118

INDICE ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADO DE SAYAUSÍ	118
---	-----

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo hace referencia al análisis de la cobertura y la percepción de la calidad de la provisión de servicios básicos de la Parroquia Sayausí, como parte de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado.

El estudio introduce en primera instancia al conocimiento íntegro de la Parroquia Sayausí abordando temas desde su contexto histórico como parroquia y a través de sus representantes dentro del gobierno de la Junta Parroquial, explorando sus disposiciones legales, base de creación, objetivos, atribuciones, competencias y funciones de esta entidad, exponiendo además su planificación estratégica que incluye las generalidades, competencias, metodología y sus ejes de acción.

Posteriormente, se aborda temas conceptuales del marco normativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí, tales como el alcance de los servicios básicos, su provisión, desde varios enfoques y puntos de vista a la luz de la normativa vigente.

En la tercera parte se examina la provisión de servicios básicos según la información estadística proveída por la autoridad competente, se analiza la oferta y demanda de los servicios básicos así como su determinación porcentual, se identifican brechas locales de oferta y demanda, para finalmente verificar la ejecución del presupuesto aprobado durante el período 2010-2012.

La investigación concluye con la revisión del tema de percepción de la calidad de los servicios básicos administrados por el GAD Parroquial, considerando a los proveedores directos de cada uno de ellos mediante sus indicadores respectivos. Este análisis de percepciones tiene como insumo los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a una muestra representativa de los habitantes de la Parroquia Sayausí.

Las evidencias en la percepción de la calidad de los servicios básicos en la Parroquia Sayausí, permitió levantar algunas recomendaciones y sugerencias de carácter general que podría ser asumidas por el gobierno autónomo parroquial para fortalecer su gestión y contribuir efectivamente con el objetivo nacional del “Buen Vivir”.

CAPITULO I

CONTEXTO HISTÓRICO POLÍTICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) PARROQUIAL DE SAYAUSÍ

En el presente capítulo se empezará por conocer la reseña histórica de Sayausí cuyo origen proviene de la época de los Cañaris quienes se asentaron en lo que ahora se conoce como la Parroquia de Sayausí, su nombre tiene varios significados entre ellos y el más relevante “sitio en donde se visten elegantemente”

La Junta Parroquial de Sayausí fue creada en 27 de mayo de 1978 por la Asamblea Nacional, posteriormente en el año 1997 se inicia el proceso de formulación de presupuestos participativos en las parroquias rurales del cantón, entre los cuales se beneficia esta Parroquia.

Como Junta Parroquial, se ha visto beneficiada por varias ordenanzas aprobadas por el Municipio de Cuenca, entre ellas “Ordenanza de apoyo Municipal a las Juntas Parroquiales Rurales del cantón Cuenca” que además establece la forma en la cual se distribuye entre las diferentes parroquias el presupuesto de inversión que la Municipalidad debe destinar a las parroquias rurales.

A partir del año 2008, mediante el Art. 238 de la Constitución Política de la República del Ecuador de 2008 se constituye a la Junta Parroquial como Organismo de Gobierno Seccional Autónomo y con ello se establece la asignación, distribución de recursos, integración, atribuciones, competencias y funciones de la Junta Parroquial conforme a su nueva condición.

Actualmente las juntas parroquiales tienen la denominación de Gobiernos Autónomos Descentralizados por lo cual establece una nueva normativa reglamentaria interna que se acople a los lineamientos y principios del Derecho Público expidiendo así Reglamento Orgánico Funcional de la Junta Parroquial Rural de Sayausí.

A lo largo de este capítulo se irá poniendo en evidencia y se desarrollará con amplitud los temas descritos.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA PARROQUIA SAYAUSÍ

1.1.1 ANTECEDENTES REFERENCIALES

La Parroquia de Sayausí se encuentra ubicada al Noreste del Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, limita al norte con la Parroquias de Molleturo, Chiquintad y parte de la Parroquia San Antonio de la Provincia del Cañar; al sur con la Parroquia San Joaquín y parte del área urbana de Cuenca; al este con la Parroquia Sinincay y al oeste con la Parroquia Molleturo.

Tiene una superficie de 315,73 Km². Se encuentra a una distancia aproximada de 8 Km. desde la Ciudad de Cuenca, realizando el recorrido por la Av. Ordoñez Lazo por lo tanto colinda con el área urbana de la ciudad de Cuenca y además parte de su territorio ha pasado a formar parte de esta.

Tiene una importancia especial por estar en la cuenca alta del Río Paute, y tener por tanto en su jurisdicción parte del Parque Nacional del Cajas, y cuatro Áreas de Vegetación y Bosques Protectores, lo que le confiere especial belleza paisajística, y una riqueza singular en la flora y fauna

En la actualidad la Parroquia de Sayausí no presenta conflictos limítrofes con sus colindantes, pero mantienen su inconformidad respecto al trazado del límite urbano vigente de la ciudad de Cuenca.¹

¹ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí*, Cuenca, 2004, pág. 22



Fuente: SIISE/ Elaborado por: SIISE.

La existencia de los Sayausies data de la época de los Cañaris quienes se asentaron en lo que hoy se conoce como Parroquia de Sayausí, y conforme a lo descrito por San Martín Palacios, este fue un Ayllu cacicazgo Cañari que era utilizado como tambo en las relaciones comerciales entre Sierra y Costa.

De acuerdo a las descripciones del origen del nombre Sayausí, su existencia data desde tiempos de los Cañaris, y ya en 1557 era considerada como anejo de la Parroquia urbana de San Sebastián.

En este lugar dormían los chasquis para luego continuar su camino por el páramo andino y adentrarse en la zona costanera, por los vestigios encontrados en el trayecto se le conoce como Ingañan o camino del Inca.

Testimonios de historiadores hacen referencia que antiguamente se le conocía como “Huasipamba”, palabra quichua formada por “huasi”, que significa casa o marada, y “pampa”, término que en quichua representa llanura. Lo cual significa que fue un asentamiento indígena constituido por una llanura con un conjunto de casas.

La palabra Sayausí es un término Cañari que tiene varios significados entre los más conocidos están: “sitio en donde se visten elegantemente” y “lugar donde usan polleras”. Esta última descripción tiene un proceso de castellanización ya que según el Diccionario

de la Real Academia de la Lengua Castellana “saya” significa ropa exterior o falda de mujer o vestidura talar antigua; y “uso” es un sustantivo latín y es la acción y efecto de usar.

Para Oswaldo Encalada en su libro “Toponimias azuayas” indica que originalmente fue “Sayawse”, que es un nombre cañarí compuesto que con el transcurso del tiempo se fue modificando a la pronunciación actual.²

El cuencano Manuel Moreno Mora dice que Sayausí se traduciría como sitio de la verbena (saysaya) y relaciona el vocablo “Saywa” como mojón o hito, al que se agrega la terminación “se” (planteo o pueblo), para señalar que Sayausí tiene sus raíces en “Saywase”, cuya significación sería “mojón o hito del pueblo” y que puede guardar relación con la ruta del sol en el solsticio de junio, puesto que se encuentra en el lugar por donde se pone el sol en esta fecha y desde ahí regresa al sur.

Para otros investigadores como el padre jesuita Juan de Velasco, S.J., Sayausí, según su confirmación fonética, es un nombre precañari y describe en su Historia del Reino de Quito como sigue: “El Reino de Cañar era grande e igual al de Quito, con veinte y cinco tribus, que son: Ayancayes, Azogues, Bambas, Burgayes, Cañaribambas, Chuquipatas, Cinubos, Cumbes, Guapanes, Girones, Gualaceos, Atún Cañares, Manganes, Molleturus, Pacchas, Pautes, Plateros, Racares, Sayausíes, Siccis, Tadayes, Tomebambas y Yunguillas.”

Datos importantes sobre la historia de Sayausí se tienen especialmente por la explotación minera en el cerro, actividad que se dio desde el siglo XVIII según datos del libro de Juan Chacón “Historia de la Minería de Cuenca”. En el año de 1850 se nombró como Teniente Político al Sr. Juan Galarza quién se desempeñaba como postillón de correos entre Cuenca y Naranja.

² JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí*, Cuenca, 2004, pág. 13

Más adelante en 1858 en un libro publicado por el Dr. Manuel Villavicencio bajo el título de “Geografía de República del Ecuador”, indica que el Cantón Cuenca tiene tres parroquias: Sagrario, San Sebastián con su anejo Sayausí y San Blas.

Sayausí es conocida como jurisdicción territorial desde mediados del Siglo XIX, el documento más antiguo que se conoce es la Ley de División Territorial que fue aprobada por la Asamblea Nacional el 27 de mayo de 1878, en donde consta como parroquia del Cantón Cuenca.

Desde el mes de septiembre de 1908 se inscribe como *Parroquia Eclesiástica* con el nombre de San Pedro de Sayausí, fue el excelentísimo Manuel María Pólit quién fundó este curato, antes pertenecía a la parroquia urbana de San Sebastián, el primer bautismo se celebra el 18 de septiembre de 1908.

Como la iglesia era pequeña el cura párroco se organiza y el Sr. Prudencio Gutama dona los terrenos para la Iglesia, la plaza central y la escuela Fray Gaspar de Carvajal. “En 1913 el cabildo eclesiástico de Cuenca aprobó esta petición, siendo el primer párroco el presbítero Oscar Gonzáles Sabaleta, quien organizó la parroquia.”

1.1.2 FESTIVIDADES

La mayor parte de las festividades de la Parroquia están ligadas con el aspecto religioso, siendo importante mencionar que casi la totalidad de la población es eminentemente católica, aunque existe pequeños grupos de personas que pertenecen a otras sectas. Desde los inicios como Parroquia Eclesiástica la iglesia, a través de los sacerdotes ha sido el promotor de las festividades sobre todo las realizadas en honor a sus santos patronos.

Entre las celebraciones que han perdurado en el transcurso del tiempo y que son motivo de variados eventos están:

- Honor a San Pedro patrono de la Parroquia: 29 de Junio
- Arcángel San Miguel: 29 de septiembre

- Jubileo de las Cuarenta Horas: Procesión por algunos barrios.
- Semana Santa
- El pase del niño
- Carnaval
- Parroquialización: 27 de Mayo ³

1.1.3 CRONOLOGÍA DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA SOBRESALIENTES REALIZADAS DESDE 1908

- Construcción del actual templo en 1908 por el Rvdo. Sr. Cura Dr. Vicente Moreno.
- En 1947 inicia la construcción de la escuela Jesús Vásquez Ochoa.
- En 1951 se logra la dotación de agua entubada.
- En 1958 se inaugura el sistema eléctrico, inicio de la construcción de escuela Joaquín Malo Tamariz.

Desde 1970 con la llegada de los padres Javerianos, Sayausí marca un cambio en todo sentido, como son obras de adelanto para la parroquia y la población entre otras las siguientes:

- En 1971 la fundación de la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, se inicia el primer edificio del colegio “Campesino Javeriano Sayausí”, se inicia la construcción de la Casa Comunal Sayausí (actual tenencia política);
- En 1972 se incrementa la línea telefónica hasta la parroquia, se hace realidad la electrificación al barrio Buenos Aires, se inaugura el Estadio en el centro parroquial;
- En 1973 a pico y pala se logra acondicionar un camino carrozable hacia Bellavista;
- En 1974 se construye la casa que sirve como cocina del convento, se construye la casa que sirve como guardería;

³ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí*, Cuenca, 2004, pág. 16

- En 1975 se reinicia la construcción de la carretera Cuenca – Molleturo – Naranjal ; en 1976 se construye la Casa Comunal de Bellavista;

Es destacable la presencia de los padres Javerianos quienes llegan con espíritu progresista, altruista, de organización popular y cada vez vemos el cambio y adelanto que experimenta la parroquia pero siempre gracias a la comunidad en general quienes han luchado para conseguir mejoras para el bienestar social de los habitantes. Bajo su apoyo se construye en 1978 el primer local de la casa matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP); en 1987 se inicia la construcción del edificio para el Seminario de los Javerianos.

En 1979 se inaugura el Subcentro de Salud; a mediados de los 90 un hecho importante que marca el crecimiento de Sayausí es la construcción de la carretera medio Ejido, que va por San Joaquín uniendo con Sayausí para dirigirse hacia la costa por la vía al Cajas.

La construcción de la planta de tratamiento de agua del río Culebrillas abastece a Río Amarillo, San Miguel, Bellavista, Buenos Aires y parte de la cabecera parroquial de Sayausí.

En 1998 se construye la red de alcantarillado en parte de la cabecera parroquial de Sayausí, el existente no abastece a toda la comunidad.

Las necesidades de la parroquia en la actualidad son múltiples, siendo prioritarias las siguientes: alcantarillado, dotación de alumbrado público, asfalto en carreteras, construcción de veredas y plantas de tratamiento para tener una agua de calidad porque el 90% de la población se abastece de agua entubada, esto a pesar de que en esta zona están las fuentes que suministran el agua para la ciudad de Cuenca.

1.2 CREACIÓN Y ORIGEN DE LA JUNTA PARROQUIAL DE SAYAUSI

La asamblea Nacional crea la parroquia rural de Sayausí el 27 de mayo de 1978, esta fue un tampo de conexión entre la Costa y la Sierra, se ubica al noroccidente del Cantón

Cuenca. Investigadores manifiestan varios significados de la parroquia Sayausí como: lugar donde se hacen polleras, hueso de la llave, mojón o hito, etc.

Con el advenimiento del Gobierno del Alcalde Fernando Cordero (primera alcaldía 1996-2000; reelección 2000-2004), en 1997 la Municipalidad de Cuenca inicia el proceso de formulación de presupuestos participativos en las 21 parroquias rurales del cantón, desarrollando talleres para la identificación y priorización de proyectos y acciones, y acordando formas participativas de veeduría ciudadana y cogestión.

El gobierno municipal de Cuenca apoya el proceso de presupuesto participativo en las parroquias rurales, que representa un 3,4% del total de gastos de inversión y se estructura de la siguiente manera:

1. En una primera instancia, se realizan talleres zonales para la identificación de necesidades y propuestas por sectores territoriales.
2. Posteriormente, se realizan talleres zonales de priorización de proyectos.
3. Las y los ciudadanos deciden en la Asamblea Parroquial qué propuestas finalmente van a presentarse al presupuesto participativo.
4. Las propuestas priorizadas se presentan al Municipio de Cuenca, el cual analiza su viabilidad y suscribe los convenios para la canalización de los fondos.

La instancia municipal responsable de apoyar este proceso es la Unidad de Asesoramiento a Parroquias. Además, existe la Ordenanza General para la Administración del Equipamiento en el sector rural del cantón Cuenca para promover la participación social en la definición de las obras financiadas por el gobierno municipal, y la Ordenanza que regula la participación comunitaria en la planificación, construcción, ampliación, operación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua y saneamiento del cantón Cuenca.

Se plantea el concepto de la participación ciudadana; y el surgimiento de la Asociación de Parroquias Rurales y Barrios Suburbanos de Cuenca en 1997 que asume el rol de interlocutor de representación rural parroquial y luego de superada una inicial etapa

confrontativa; la Municipalidad de Cuenca y las Juntas Parroquiales lideradas por la Asociación de Parroquias Rurales emprenden en una nueva relación que luego resultarían fundamentales para definir los conceptos y modelo de lo que actualmente constituyen las juntas como gobiernos locales autónomos.

1.2.1 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS JUNTAS PARROQUIALES RURALES SEGÚN LA “ORDENANZA DE FORTALECIMIENTO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES RURALES”

Fruto de esta nueva relación se logró consensuar la “Ordenanza de Fortalecimiento de las Juntas Parroquiales Rurales” que luego de ser aprobada en dos sesiones por el concejo Cantonal, pero que por una reconsideración, no llegó a entrar en rigor; y fue suplida por un Decreto del Alcalde; se acordó algunos principios fundamentales:

- a) La Junta Parroquial reconocida por la Municipalidad, como único interlocutor de representación parroquial; desterrando el clientelismo e intermediación política;
- b) La planificación Parroquial; un compromiso municipal y de las Juntas, para emprender en la elaboración de Planes Parroquiales de Desarrollo, como instrumento de gestión y relación de las Juntas y Municipalidad;
- c) Presupuestos participativos; la Municipalidad (inicialmente), asignaría un presupuesto en obras para cada una de las parroquias, las mismas que serían priorizadas y definidas por la Asamblea parroquial y las Juntas, y que luego al contar con los planes permitirían la ejecución de los mismos.
- d) Autonomía y competencias; a pesar de ser organismos auxiliares de los Municipios (de acuerdo a la Ley) se respetaba el nombramiento popular o electoral de las Juntas y el Municipio los reconocía legalmente; y se estableció un proceso de transferencia de competencias y atribuciones a las Juntas.

El texto de ésta Ordenanza que no llegó a regir y sus principios y conceptos, fueron la base fundamental para el actual texto de la Ley Orgánica de Juntas Parroquiales Rurales expedida bajo Registro Oficial 193 del 27 de octubre del 2000, con el fin de materializar la descentralización hacia los gobiernos seccionales, en lo referente a juntas parroquiales.

En este marco se establece el rol de las Juntas como facilitadoras del desarrollo local parroquial, y sustentadas en los ejes básicos de la participación social (asamblea parroquial) y la planificación del desarrollo parroquial.

Consecuentemente el proceso de planificación participativa de las parroquias rurales del cantón Cuenca, tiene antecedentes anteriores a la actual Ley Orgánica de Juntas Parroquiales, e inclusive han existido algunos esfuerzos como el realizado por el Consejo Cantonal de Salud de Cuenca, y el de otros organismos en ciertas parroquias (Tarqui, Turi, etc.) pero que desventajosamente con una carga fuertemente institucional de quienes la promovieron, no fue apropiado por las Juntas y los principales actores sociales parroquiales y convertido en su instrumento de desarrollo.

Instituye la Asamblea Parroquial como un espacio de consulta, control y participación ciudadana, y entre sus atribuciones consta la de plantear proyectos, planes, y programas que vayan en beneficio de su desarrollo económico, social y cultural.

Al instaurar a las Juntas como entidad de gobierno del régimen seccional autónomo parroquiales, y siendo éstas la forma de gobierno más cercano a las poblaciones rurales y por esta razón puede interpretar las visiones e intereses de las mismas, aún a pesar de ser gobierno; confiriéndoles, este hecho, el carácter de constituirse un doble interlocutor: reivindicando hacia fuera las demandas de la población rural y hacia adentro, a través de procesos participativos y la asamblea parroquial, ser un espacio de deliberación y consenso para el procesamiento de las mismas. Estas características confieren a las Juntas en un espacio propicio para la invención y ensayo de nuevas formas de ejercicio de la democracia y de potenciación de la ciudadanía.

La Municipalidad de Cuenca aprobó y publicó el 25 de abril del 2001 la “ORDENANZA DE APOYO MUNICIPAL A LAS JUNTAS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN CUENCA”, en la cual se establecen las formas de relación entre las juntas y la municipalidad, la obligatoriedad de la planificación para la inversión de los recursos en las parroquias rurales y estableciendo para la Secretaria General de Planificación y la Dirección Financiera de la Municipalidad el rol de apoyo para la

elaboración y ejecución del Plan de Desarrollo. Establece además la forma en la cual se distribuye entre las diferentes parroquias el presupuesto de inversión que la Municipalidad debe destinar a las parroquias rurales.

Hay que considerar también que las juntas parroquiales del Cantón de Cuenca, conforme hemos referido, desde antes de la vigencia de la actual Constitución y por tanto antes de la promulgación de la Ley Orgánica de Juntas Parroquiales y su Reglamento, venían desarrollando acciones y actividades que si bien se enmarcaban en lo reivindicativo presupuestario y representativo; no es menos cierto que revelaban una presencia que se reclamaba como política, y demostraba la irrupción de nuevos actores sociales, los cuales, a través de estas acciones, demostraban la posesión práctica de una ciudadanía activa, aunque no se reconociera como tal en lo teórico.

La Junta Parroquial de Sayausí es el Gobierno Parroquial, que ejerce el mandato de los actores sociales de la parroquia, ejerciendo una democracia participativa, que fortalece la organización comunitaria, para crear y mejorar las condiciones de vida de la población de Sayausí. La Constitución Política de la República del Ecuador de 2008 en su Art. 238, constituye a la Junta Parroquial como Organismo de Gobierno Seccional Autónomo, así mismo las disposiciones contenidas en los artículos 239, 240 y 241 establecen la asignación, distribución de recursos, integración, atribuciones, competencias y funciones de la Junta Parroquial en su condición de Gobierno del Régimen Seccional Autónomo.

Los funcionarios principales desde el momento de su constitución fueron:

PRESIDENTES DE LA JUNTA PARROQUIAL DE SAYAUSÍ	PERÍODO	
	DESDE	HASTA
DR. LILIO ISAIAS CARBO VILLALTA	NOV/2000	AGO/2004
SR. HUGO VICENTE VANEGAS GALARZA	SEP/2004	ENE/2005

SR. JULIO IGNACIO CHALCO CHACHO	AGO/2004	SEP/2004
SR. IVAN BELISARIO GUEVARA DOMÍNGUEZ	ENE/2005	JUL/2009
DR. LILIO ISAIAS CARBO VILLATA	AGO/2009	MAY/2014

FUENTE: Actas De La Junta Parroquial 2000-2013

ELABORACIÓN: La Autora

Hay que destacar que ante la nueva normativa legal que rige a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, se hizo necesario emitir una nueva normativa reglamentaria interna que se acople a los lineamientos y principios del Derecho Público, todo ello para determinar un mejor desenvolvimiento del rol que cumple la Junta Parroquial de SAYAUSI en la sociedad, siendo necesario determinar de una adecuada manera las funciones de todos y cada uno de los funcionarios, servidores y Autoridades de la Junta Parroquial, en su calidad de Gobierno Autónomo Descentralizado, expidiendo así el Reglamento Orgánico Funcional de la Junta Parroquial Rural de Sayausí.

El objetivo general y primordial de la Junta Parroquial de SAYAUSI, se radica en procurar por todos los medios legales y reglamentarios, el bienestar de los habitantes que comprende la circunscripción territorial de la Parroquia SAYAUSI, a través de una labor transparente, eficiente y ética de la Junta Parroquial.

1.2.3 OBJETIVOS Y FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE SAYAUSÍ

Los *objetivos específicos* de la Junta Parroquial de Sayausí según el Reglamento Orgánico Funcional de la Junta Parroquial Rural de Sayausí son: ⁴

- Planificar e impulsar el desarrollo físico del centro parroquial en áreas urbanas y rurales, respetando el entorno natural y cultural.

⁴ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ , *Reglamento Orgánico Funcional de la Junta Parroquial Rural de Sayausí*, Cuenca, 2011

- Ejecutar las obras necesarias y de conformidad con las disposiciones legales y financieras, además de propiciar la convivencia civilizada entre los diferentes sectores de la población.
- Prestar los servicios públicos, sociales y comunitarios en beneficio de la población más vulnerable, niños, adultos mayores y discapacitados.
- Gestionar con los distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados y con el gobierno central, la realización de obras en concordancia con el Plan de desarrollo Parroquial.
- Fortalecer el desarrollo de las capacidades humanas de la población de Sayausí, a través de la creación de fuentes de trabajo.

Dentro de dicho Reglamento se definen también las *funciones* de la Junta Parroquial de Sayausí, las cuales a más de las determinadas en la Ley, son las siguientes:

- a.- Expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en las materias de competencia de la Junta Parroquial Rural;
- b.- Aprobar el Plan de Desarrollo Parroquial y el Plan de Ordenamiento Territorial, formulados participativamente con la acción parroquial de planificación y las instancias de participación parroquial;
- c.- Elaborar y aprobar el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, que deberá guardar concordancia con el Plan de Desarrollo Parroquial y con el Plan de Ordenamiento Territorial, así como garantizar una participación ciudadana en la que estén representados los intereses colectivos de la parroquia, en el marco de la Constitución y la ley. De igual forma, aprobará la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior, con las respectivas reformas.
- d.- Aprobar a pedido del presidente de la Junta Parroquial, traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten;

e.- Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en el Plan de Desarrollo Parroquial y el Plan de Ordenamiento Territorial, observando las disposiciones previstas en la Constitución y la ley.

f.- Proponer al Consejo Municipal proyectos de Ordenanzas en beneficio de la población;

g.- Autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos que comprometan a la Junta Parroquial;

h.- Resolver su participación en la conformación del capital de Empresas Públicas o mixtas creadas por otros niveles de Gobierno en el marco de lo que establece la Constitución y la ley;

i.- Solicitar a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Municipales y Provinciales la creación de Empresas Públicas del Gobierno Parroquial o mediante una mancomunidad con otros Gobiernos Autónomos Descentralizados;

j.- Se podrá delegar a la economía social y solidaria, la gestión de sus competencias exclusivas asignadas en la constitución, la ley y el consejo nacional de competencias;

k.- Fiscalizar la gestión del Presidente de la Junta Parroquial de acuerdo con la Constitución, la Ley y el presente reglamento;

l.- Destituir al Presidente o vocales de la Junta Parroquial cuando hubieren incurrido en algunas de las causales previstas en la ley y presente reglamento, con el voto conforme de cuatro de los cinco miembros garantizando el debido proceso. En el caso que se juzgue al Presidente de la Junta Parroquial, la sesión será convocada y presidida por el Vicepresidente de la Junta Parroquial.

- m.- Decidir la participación en mancomunidades o consorcios;
- n.- Conceder licencias a los miembros de la Junta Parroquial, que acumulados no sobrepasen sesenta días. En el caso de enfermedades catastróficas o calamidad domestica debidamente justificada, se podrá prorrogar este plazo; hasta por 60 días.
- o.- Conocer y resolver los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento por parte del Presidente de la Junta Parroquial;
- p.- Promover la implementación de centros de mediación y solución alternativa de conflictos, según la ley;
- q.- Impulsar la conformación de organizaciones de la población parroquial, tendientes a promover el fomento de la producción, la seguridad ciudadana, el mejoramiento del nivel de vida y el fomento de la cultura y el deporte;
- r.- Promover y coordinar la colaboración de los moradores de la parroquia en mingas o cualquier otra forma de participación social para la realización de obras de interés comunitario;
- s.- Emitir políticas que contribuyan al desarrollo de las culturas de la población de su Circunscripción Territorial, de acuerdo con las leyes sobre la materia;
- t.- Seleccionará y contratará a los Asesores que requiera la Junta Parroquial,
- u.- Las demás previstas en la Constitución y en la ley⁵

Actualmente, la Junta Parroquial de Sayausí, en lo civil se encuentra representado por la Teniente Política Sra. Nelly Mejía nombrada por el Ministerio de Gobierno.

⁵ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, *Reglamento Orgánico Funcional de la Junta Parroquial Rural de Sayausí*, Cuenca, 2011, Pág. 3

Los representantes de la Junta Parroquial fueron elegidos por votación popular para el periodo 2009-2014 y está conformada de la siguiente manera:

- Presidente Dr. Lilio Carbo
- Vicepresidente Ing. Cornelio Pinos
- Lcda. Rosa Jara Vocal de Sociales, Cultura y Deportes.
- Dr. José Auquilla Vocal de la Gestión Ambiental y Salud.
- Sr. José Guncay Vocal de la Comisión de Infraestructura y Vialidad.
- Ing. Jenny Tenenpaguay Secretaria- Tesorera.
- Arq. Aníbal Illaysaca Asesor Técnico.
- CPA. Franklin Albarracín Auxiliar Administrativo.
- CPA. Paola Bermeo, Asesora Contable.⁶

Esta junta será renovada de manera íntegra en las elecciones de febrero del 2014.

1.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL GAD PARROQUIAL DE SAYAUSÍ

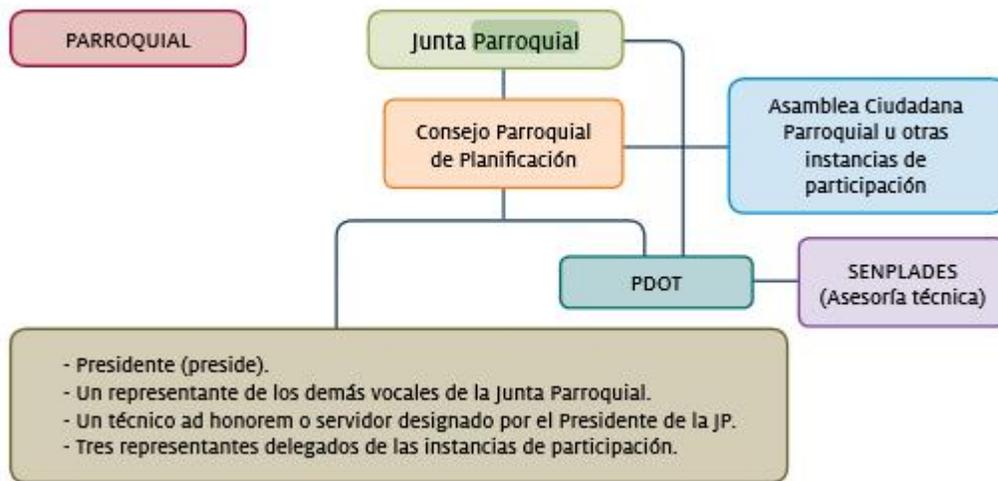
1.3.1 GENERALIDADES

Con estos antecedentes y lo contemplado en los artículos 262 y 267 de la Constitución de la República del Ecuador, los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) deberán formular los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de manera articulada con el Plan Nacional de Desarrollo (Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013; 2013-2018) de tal manera que creen condiciones de coherencia, integralidad y complementariedad con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial.

A nivel local, las asambleas provinciales, cantonales y parroquiales, se conformarán con legados de las asambleas del nivel territorial inferior. En el caso de las asambleas parroquiales, deberán contar con representantes de barrios, recintos, comunas y comunidades.

⁶ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, <http://juntaparroquialsayausi.blogspot.com> (24-10-2013) 18h34 m

Los concejos locales de planificación son espacios encargados de la formulación de los planes de desarrollo, así como de las políticas locales y sectoriales que se elaborarán a partir de las prioridades, objetivos estratégicos del territorio, ejes y líneas de acción, definidos en las instancias de participación; estarán articulados al Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Estos Consejos estarán integrados por, al menos un treinta por ciento (30%) de representantes de la ciudadanía.



El Artículo 67, literal b, del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, señala que para aprobar el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, debe formularse participativamente, con la acción del Consejo Parroquial de planificación y las instancias de participación, así como evaluar la ejecución

Bajo este precepto los Gobiernos Autónomos Parroquiales implementarán los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, que son instrumentos de planificación previstos por la Ley. Dichos planes permitirán desarrollar una gestión concertada de sus territorios encaminados al logro del buen vivir, a través de la identificación del rol así como el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de la población rural asentada en las parroquias.

En resumen el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial pretende un desarrollo integral, equilibrado y en términos de calidad de vida, mediante la utilización racional del territorio y una gestión responsable de los recursos naturales, es decir elevar el nivel de la calidad ambiental; a través de la gestión pública y administrativa consensuada y de calidad.

La Constitución de la República establece en el Título V; Capítulo Primero, referente a la Organización Territorial del Estado en el Art. 241 “La planificación garantizará el ordenamiento territorial y será obligatoria en todos los gobiernos autónomos descentralizados.”⁷

1.3.2 COMPETENCIAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES

La Constitución en el Capítulo IV del Régimen de Competencias, en los Artículos 262, 263, 264, 266 y 267 establece la competencia obligatoria de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, referente a la planificación dice que: “Los gobiernos parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial.
2. Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales.
3. Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural.
4. Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente.
5. Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.

⁷ ASAMBLEA CONSTITUYENTE, *Constitución de la República del Ecuador*, Quito, 1a edición, 2008

6. Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base.

7. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

8. Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, emitirán acuerdos y resoluciones.

La puesta en marcha de los planes, programas, proyectos y actividades determinados por el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, requiere de una adecuada gestión tanto para administrar los recursos propios como para conseguirlos en otras entidades gubernamentales o no gubernamentales.

La Junta Parroquial de Sayausí cuenta en el año 2004 con su primer y único Plan Estratégico de Desarrollo, desde su constitución como Gobierno Autónomo Descentralizado.

1.3.3 METODOLOGÍA DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA

En la elaboración del Plan Estratégico se ha seguido una metodología de planificación participativa, donde el protagonismo fue de los actores sociales de la Parroquia Sayausí, analizando su realidad, identificando sus problemas, planteando las soluciones desde sus visiones e intereses, y en la aplicación de las mismas así como su compromiso en el seguimiento del cumplimiento del Plan. En esta dinámica el acompañamiento técnico de la Asociación de Parroquias se limita a la facilitación del proceso de planificación; proporcionar información y herramientas de análisis, que permitan que los actores puedan cumplir con las actividades señaladas; y luego la sistematización del proceso y elaboración del documento.

La participación generó: intercambio de información entre los ciudadanos y sus autoridades, integra a la población a los espacios de participación social y por tanto consolida el ejercicio de los derechos ciudadanos, estableciendo en el plan un objetivo a ser logrado, y para lo cual se acuerdan compromisos tanto de la población como de sus autoridades, incrementando la capacidad de la parroquia para concertar alianzas y

construir consensos entre los intereses de los diferentes actores participantes en el proceso.

Para la formulación del Plan se realizaron talleres en tres sesiones: el 27 de abril, 16 de junio y 20 de junio del 2002, asistieron respectivamente: 31, 22 y 17 personas respectivamente.

El trabajo de sistematización y de elaboración del documento del Plan de Desarrollo Parroquial fue realizado en gabinete por la Unidad Técnica de Proyectos de la Asociación de Parroquias Rurales de Cuenca en el mes de junio de 2004 cuyo fin es el mejoramiento de la calidad de la dirigencia para que las Juntas parroquiales se conviertan en las principales ejecutoras y facilitadoras del desarrollo parroquial.

1.3.4 EJES DE ACCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Dentro del Plan Estratégico de la Junta Parroquial de Sayausí encontramos los siguientes ejes de acción:

Agrícola

El escenario en el que se presenta esta actividad (agricultura) tiene algunas particularidades; por un lado se presenta la cercanía de la Parroquia hacia la cabecera Cantonal, lo que le vuelve de cierto modo un centro con características particulares; por otro lado posee comunidades un poco más distantes al centro parroquial con accesibilidades un poco más dificultosas; y finalmente la producción pecuaria más sus derivados.

Sector Secundario

Minería

Consiste en la explotación de minas y canteras, en un sentido amplio, diversas actividades que incluye la extracción de minerales que se encuentran en estado natural. En esta categoría también se incluye las minas subterráneas y a cielo abierto, el funcionamiento de los pozos y todas las actividades complementarias para preparar los

minerales en bruto, tales como molienda, apresto y beneficio, que se realizan generalmente en el lugar de la extracción o en sus cercanías.

Industria y manufactura

La industria y manufactura es la utilización de maquinarias, herramientas y mano de obra para hacer las cosas para su utilización o venta. El término puede referirse a una gama de la actividad humana, desde la artesanía a la alta tecnología, pero es más comúnmente aplicado a la producción industrial, en el que las materias primas se transforman en productos acabados a gran escala.

Suministros de servicios básicos

En esta sección se incluye la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica para su venta a usuarios residenciales, industriales y comerciales. La electricidad producida puede ser de origen hidráulico, convencional, térmico, nuclear, geotérmico, solar, mareal, etc. Se incluyen las centrales de energía eléctrica que venden a terceros una parte importante de la electricidad que generan, a la vez que producen electricidad para su empresa matriz. En esta sección también encierra la fabricación de gas; distribución de combustibles gaseosos por tuberías, suministros de vapor y de agua caliente, captación, depuración y distribución de agua.

El acceso al servicio de agua domiciliaria y de alcantarillado o eliminación de excretas son requisitos imprescindibles para poder disfrutar de un ambiente saludable y condiciones de vida aceptables, pues la condición de la vivienda influye sobre la satisfacción de otras necesidades como la salud y el aprovechamiento de la educación, la carencia de estos servicios ocasiona la persistencia de enfermedades intestinales y parasitarias, así como la proliferación de insectos nocivos y ratas, así como la transmisión de agentes infecciosos.

El grado de acceso a estos servicios es una manera de medir la calidad de la vivienda y la eficiencia de los servicios públicos, y para su ideal funcionamiento deben

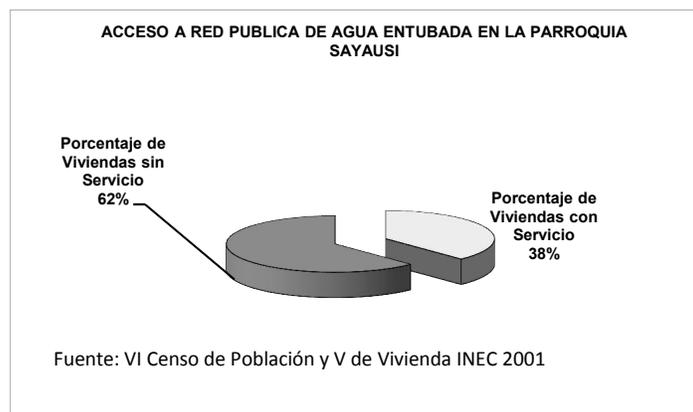
desarrollarse paralelamente, ninguno de los dos servicios puede funcionar eficientemente, no es concebible un sistema de alcantarillado sin el servicio de agua domiciliaria, ni de éste último sin el sistema de alcantarillado.

Por otro lado el acceso de la población a estos servicios no puede ser mirada solo como el tener o no estos servicios, por si mismos, sino como el ejercicio de garantías constitucionales como el derecho a un ambiente sano, la de disponer de bienes y servicios públicos o privados de calidad, o la de tener derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición.

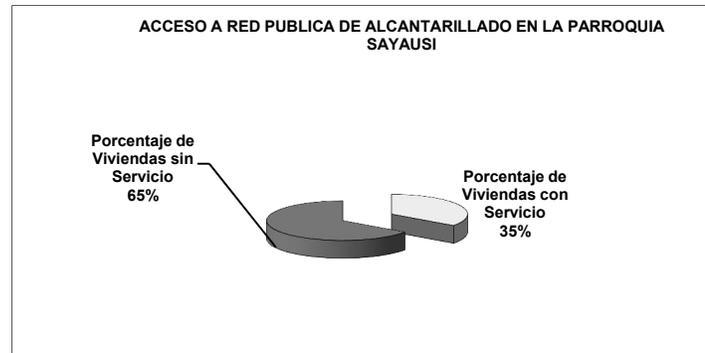
Los indicadores censales sobre estos servicios son insuficientes, pues no miden por ejemplo, en el caso del agua, sobre la calidad química bacteriológica de la misma, ni tampoco sobre los horarios y volumen del servicio, y en el caso del área rural sobre los prestadores del servicio, si son estatales o comunitarios, pues a pesar de que legalmente la prestación de este servicio es una prerrogativa estatal, en el área rural del Cantón Cuenca ha sido asumido por un sinnúmero de organizaciones comunitarias.

La provisión o no de los servicios de sanidad, tiene que ver con los grados de pobreza de una población, y sirven para establecer las necesidades básicas insatisfechas.

En la Parroquia Sayausí el 38 % de viviendas tiene acceso al servicio de agua entubada, sea potable o no, en la cabecera parroquial este servicio lo presta la Empresa Municipal ETAPA, existiendo dos sistemas de servicio de agua, uno potable y el otro no, siendo de elección de los usuarios la decisión de optar por uno de los dos servicios; en el resto de la parroquia los sistemas de agua se administran mediante organizaciones comunitarias.

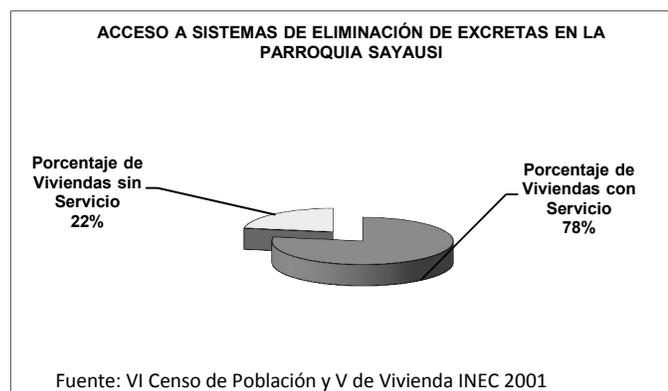


El acceso a la red de alcantarillado es una valoración que se refiere a las viviendas que están conectadas a la red pública de alcantarillado, sea exclusivamente sanitario o combinado con el pluvial, en Sayausí poseen este servicio el 35 % de la totalidad de viviendas.



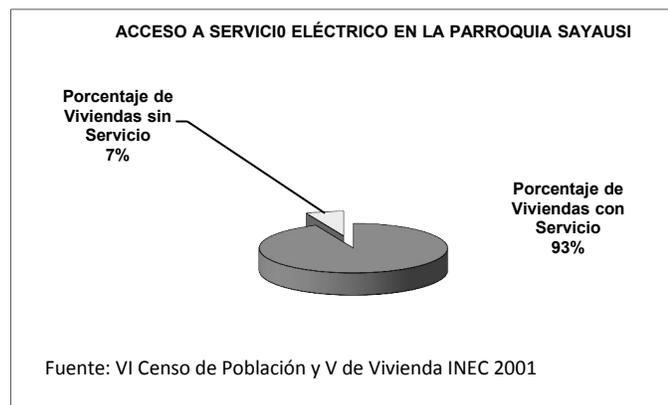
Fuente: VI Censo de Población y V de Vivienda INEC 2001

El sistema de alcantarillado es el sistema más eficiente para la eliminación de excretas y aguas servidas, aunque también es costoso de implementarlo en el área rural o en el caso de poblaciones dispersas, en estos casos el uso de pozo séptico o ciego es una alternativa viable; la disponibilidad de conexión a la red de alcantarillado o la eliminación de excretas mediante pozos ciegos o sépticos es medida a través del porcentaje de viviendas que poseen cualquiera de estos dos medios de eliminación de excretas con relación al número total de viviendas de la Parroquia en el caso de Sayausí el 78 % de viviendas posee una de estas dos formas de eliminar las excretas.

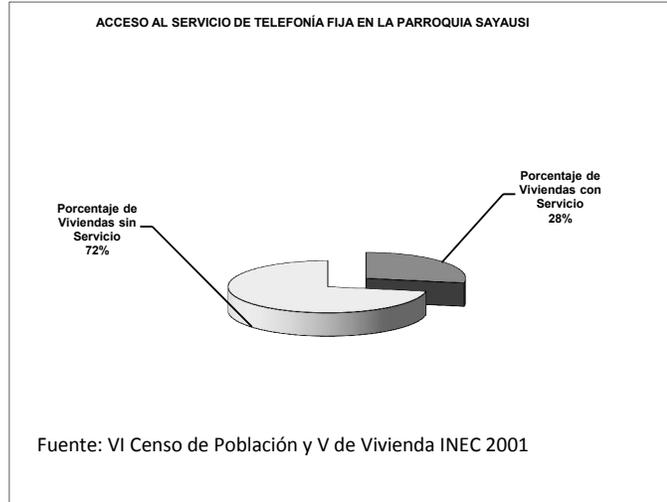


Fuente: VI Censo de Población y V de Vivienda INEC 2001

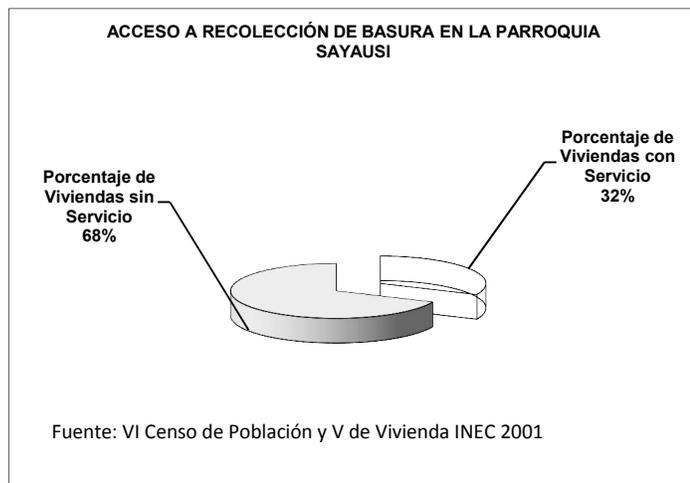
En las últimas décadas la cobertura del servicio de electricidad ha tenido un crecimiento consistente, y es indiscutible la facilitación de las actividades humanas que este servicio proporciona, en esta parroquia el porcentaje de viviendas alcanza solo al 93 % de las 1520 viviendas existentes.



La disponibilidad o no del servicio de telefonía, es uno de los determinantes para calificar la calidad de vida de una población en particular, pues este medio de comunicación es un elemento indispensable no solo para el trabajo sino también para las otras actividades familiares y sociales que los individuos realizan; de la totalidad de viviendas que existen solo el 27,9 % tiene acceso a la telefonía fija; el Consejo de Salud de Cuenca en la encuesta para categorización de hogares determina que el 7.2 % de hogares tiene telefonía móvil, celulares, tendencia que se incrementará en el futuro, por el crecimiento de la demanda fundamentada en la necesidad de comunicación de los migrantes con sus familias, y el crecimiento rezagado de la oferta de la prestadora de este servicio que en el caso de la telefonía fija es la empresa municipal ETAPA



En Sayausí el último censo del INEC, realizado en el 2001, determina la existencia de 1520 viviendas, de éstas el 31,6 % tiene acceso al servicio de recolección de basura, este servicio lo realiza la EMAC, empresa municipal, con la periodicidad de un día a la semana, en la cabecera parroquial y comunidades aledañas, esa misma empresa realiza el barrido de las calles del centro parroquial los días sábados y domingos.



Sector Terciario

Concentración de la construcción

El servicio de la construcción como mano de obra está presente en las 21 parroquias de Cuenca, como empresas para la parroquia de Sayausí sus registros son de cero.

Comercio al por Mayor y Menor.

Se denomina comercio a la actividad socioeconómico consistente en la compra y venta de bienes, sea para su uso, para su venta o para su transformación. El sector de comercio al por mayor y por menor está compuesto por los siguientes subsectores. Comercialización de vehículos, gasolineras, compañías distribuidoras de farmacéuticas, distribuidores de productos de petróleo, materiales de construcción, fertilizantes, equipos y motores pesados, supermercados, almacenes en general, farmacias y similares, tiendas de artículos varios, distribuidores de electrodomésticos, ferreterías y librerías, etc.

Hoteles y restaurantes

El sector Hoteles y Restaurantes comprende dos actividades económicas: la actividad Hoteles; campamentos y otros tipos de hospedaje temporal, y la actividad, restaurantes, bares y cantinas. La primera actividad incluye a aquellos establecimientos, que mediante una retribución, proporcionan hospedaje temporal, así como lugares y servicios para acampar, tanto al público general como, exclusivamente, a afiliados a una determinada organización. La actividad Restaurantes incluye la venta de comidas y bebidas preparadas para el consumo humano inmediato.

Enseñanza

Esta división comprende la enseñanza oficial privada de todo tipo impartida por Instituciones, o por profesores particulares, como la enseñanza de tiempo completo, de tiempo parcial o de carácter intensivo. El desglose por categorías se basa fundamentalmente en el nivel de instrucción que se ofrece.

Actividades de servicio social y de salud

En esta clase se incluyen las actividades de las clínicas y hospitales generales o especializados, sanatorios, preventorios, asilos, centros de rehabilitación, leproserías, centros de atención odontológica y otras instituciones sanitarias con servicios de alojamiento, incluso los hospitales de bases militares y de prisiones, actividades de médicos y odontólogos, otras actividades relacionadas con la salud humana. Comprende

también las actividades veterinarias y servicios sociales con alojamiento y sin alojamiento.

CAPITULO II

MARCO NORMATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DEL GAD PARROQUIAL DE SAYAUSI

En el presente capítulo se considerará el marco normativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí utilizado para el desarrollo de la presente tesis; se empezará por definir el Servicio Básico así como de servicio público tal como también lo han definido varios autores

También se abordará temas de la Provisión de los servicios básicos, considerando el punto de vista de la Constitución Política de la República, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico de la Parroquia.

Se tomará en consideración lo expresado literalmente en los artículos de estas normativas legales que aborden exclusivamente los temas concernientes a esta tesis.

2.1 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO A LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Para abordar la provisión de Servicios Básicos de acuerdo a la Constitución Política de la República del Ecuador es necesario considerar algunas conceptualizaciones previas al respecto:

2.1.1 ÁMBITO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

Al hablar de Servicios Básicos estamos evocando principalmente al desarrollo y bienestar de una colectividad mediante la dotación de servicios que permitan alcanzar una mejor calidad de vida en todos sus habitantes.

El servicio básico, está relacionado con las obras de infraestructuras necesarias para una vida saludable de una población.

Esta definición está ligada al de servicios públicos y los siguientes autores lo han definido así:

Villegas Basavilbaso⁸ define el servicio público como “toda actividad directa e indirecta de la Administración Pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público”.

Diez⁹ restringe la noción de servicio público diciendo que es “la prestación que efectúa la Administración en forma directa o indirecta para satisfacer una necesidad de interés general”.

Dromi¹⁰ entiende que servicio público “es un medio para un fin próximo o para un fin mediato (el bien común), que se traduce en actividades públicas, con forma de obra, función o prestación de interés público y con un régimen jurídico de derecho administrativo común a todo el quehacer de la función administrativa”.

Sarmiento García¹¹ propone una definición descriptiva de servicio público, entendiendo por tal la “actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades colectivas”.

En síntesis son elementos esenciales de la noción de servicios públicos: ¹²

⁸ VILLEGAS BASAVILVASO, Benjamín, “Derecho Administrativo”, t. II Edición, Buenos Aires, 1950.

⁹ DIEZ, Manuel María, “Manual de Derecho Administrativo”, Plus Ultra, Buenos Aires, 1980

¹⁰ DROMI, Roberto, “Reforma del Estado y privatizaciones”, Astrea, Buenos Aires, 1991.

¹¹ SARMIENTO GARCÍA, “Temas de introducción a las instituciones de Derecho Público”, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 1996.

¹² RODRIGUEZ, Felipe, <http://www.feliperodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2013/02/DERECHO-PUBLICO-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf> 17 de noviembre de 2013 22h30 m

- La naturaleza de la actividad: se circunscribe a una parte de la actividad administrativa, básicamente industrial o comercial, ad o función del poder político mediante la cual se tiende a alcanzar los cometidos o funciones del Estado, en relación al bienestar y progreso social.
- El sujeto que lo presta: la actividad es desarrollada por entidades estatales o por su delegación, quienes la controlan y fiscalizan.
- El fin y el objeto: tiene por fin satisfacer individuales de importancia colectiva mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas, que constituyen el objeto esencial de la relación jurídica con el usuario.
- El régimen que lo regula: la actividad está regulada por un régimen jurídico de derecho público que permite a quienes lo desarrolla atender mejor la satisfacción de las necesidades colectivas debiendo también suministrar a los usuarios las armas legales contra los eventuales desbordes autoritarios.

Como podemos observar en las líneas anteriores, los autores coinciden en el hecho de ser una actividad administrativa cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la colectividad; hay que resaltar que todo ello se logra mediante una adecuada planeación y administración.

2.1.2 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

Se reconoce como servicios básicos a la siguiente clasificación:

- El sistema de abastecimiento de agua potable;
- El sistema de alcantarillado de aguas servidas;
- El sistema de desagüe de aguas pluviales, también conocido como sistema de drenaje de aguas pluviales;
- El sistema de vías;
- El sistema de alumbrado público;

- La red de distribución de energía eléctrica;
- El servicio de recolección de residuos sólidos;
- El servicio de Gas;
- El servicio de la seguridad pública;
- Puestos de asistencia médica;
- Establecimientos educativos.

2.1.3 LOS SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO A LOS ARTÍCULOS CONSTITUCIONALES

Para poder abordar el tema de la provisión de los servicios básicos según lo que establece la Constitución Política de la República, se ha considerado los extractos de varios artículos en los cuales se hace referencia a los servicios públicos, es así que:

En el Art. 66 numeral 2, se indica que: “...Se reconoce y garantizará a las personas:...”
 “...el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios...”¹³

En el Art. 249 se expresa: “...Será responsabilidad del Estado la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar. Podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley. Las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones.

El Estado garantizará que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios o tarifas sean equitativos...”

¹³ Asamblea Constituyente, *Constitución de la República del Ecuador*, 1a edición, Quito, 2008

Así también en el Art. 255 numeral 5 se expone que al Estado le corresponderá:

“...5. Crear infraestructura física, científica y tecnológica; y dotar de los servicios básicos para el desarrollo...”

Adentrándonos a las competencias de los Gobiernos Municipales, el Art. 264 en el numeral 4 indica que “...Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: ...” “4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley...”¹⁴

Así mismo con respecto a los Gobiernos Parroquiales Rurales, en el Art. 267numerales 5 y 8 se expresa: “... Los gobiernos parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley...” “... 5 Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno...” “...8.Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos...”

Finalmente en el Art. 314 se expone: “...El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación...”¹⁵

¹⁴ Asamblea Constituyente, *Constitución de la República del Ecuador*, 1a edición, Quito,2008

¹⁵ Asamblea Constituyente, *Constitución de la República del Ecuador*, 1a edición, Quito,2008

2.2 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO AL CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN

El Código Orgánico de Organización territorial, autonomía y descentralización es un instrumento jurídico que prevé la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial tal como lo describe el Art. 1 de dicho instrumento.

Entre los objetivos del Código Orgánico de Organización territorial, autonomía y descentralización, está: “... El fortalecimiento del rol del Estado mediante la consolidación de cada uno de sus niveles de gobierno, en la administración de sus circunscripciones territoriales, con el fin de impulsar el desarrollo nacional y garantizar el pleno ejercicio de los derechos’ sin discriminación alguna, así como la prestación adecuada de los servicios públicos;...”¹⁶

Mediante las competencias conferidas a los diferentes gobiernos autónomos descentralizados en este instrumento legal, se establece la administración y planificación sobre determinados servicios básicos, es así que lo exponemos a continuación:

2.2.1 GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Están integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y

¹⁶ Asamblea Nacional, *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*, Primera edición, Quito, 2010

fiscalización; y, ejecutiva previstas en el Código Orgánico de Organización territorial, autonomía y descentralización, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

Las funciones y competencias de los Gobiernos autónomos descentralizados municipales son varias, sin embargo para hacer referencia explícita a lo que nos compete en términos de Servicios Básicos y Públicos, indicamos lo que expresa el Art. 54 en su literal 1: “Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios...”

Así también entre las competencias el Art 55 literal d) manifiesta: “...d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley...”

2.2.2 GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden.

De igual manera, lo que compete a nuestro tema de tesis en relación a las funciones y competencias de los Gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, tenemos:

Entre sus funciones, en el art 64 y literales f) y j) se exponen: “...f) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;...” “...j) Prestar los servicios públicos que les sean

expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;...”

Entre las competencias en el Art 65 en los literales e) y h) se describe: “...e) Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno;...” “...h) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos...”¹⁷

La descripción del concepto de Junta Parroquial Rural se encuentra en el Art 66, tal como se expresa a continuación: “... el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. El segundo vocal más votado será el vicepresidente de la junta parroquial rural...”¹⁸

En el ejercicio de las competencias, una vez definidas las funciones y competencias en los diferentes niveles de gobiernos descentralizados y que nos corresponden según el tema de tesis que se está desarrollando, se hace válido especificar lo que expone el Art. 137¹⁹ del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización,

Indicando así que “...las competencias de prestación de servicios públicos de **agua potable**, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos

¹⁷ Asamblea Nacional, *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*, Primera edición, Quito, 2010

¹⁸ Asamblea Nacional, *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*, Primera edición, Quito, 2010

¹⁹ Asamblea Nacional, *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*, Primera edición, Quito, 2010

descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales planificarán y operarán la gestión integral del servicio público de agua potable en sus respectivos territorios, y coordinarán con los gobiernos autónomos descentralizados regional y provincial el mantenimiento de las cuencas hidrográficas que proveen el agua para consumo humano. Además, podrán establecer convenios de mancomunidad con las autoridades de otros cantones y provincias en cuyos territorios se encuentren las cuencas hidrográficas que proveen el líquido vital para consumo de su población.

Los servicios públicos de saneamiento y abastecimiento de agua potable serán prestados en la forma prevista en la Constitución y la ley. Se fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y lo comunitario. Cuando para la prestación del servicio público de agua potable, el recurso proviniere de fuente hídrica ubicada en otra circunscripción territorial cantonal o provincial, se establecerán con los gobiernos autónomos correspondientes convenios de mutuo acuerdo en los que se considere un retorno económico establecido técnicamente.

Las competencias de prestación de servicios públicos de alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, y actividades de saneamiento ambiental, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas. Cuando estos servicios se presten en las parroquias rurales se deberá coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales.

La provisión de los servicios públicos responderá a los principios de solidaridad, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Los precios y tarifas de estos servicios serán equitativos, a través de tarifas diferenciadas a favor de los sectores con menores

recursos económicos, para lo cual se establecerán mecanismos de regulación y control, en el marco de las normas nacionales.

De manera complementaria y sin perjuicio de lo anterior, los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales gestionarán, coordinarán y administrarán los servicios públicos que le sean delegados por los gobiernos autónomos descentralizados municipales.

Vigilarán con participación ciudadana la ejecución de las obras de infraestructura y la calidad de los servicios públicos existentes en su jurisdicción.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales realizarán alianzas con los sistemas comunitarios para gestionar conjuntamente con las juntas administradoras de agua potable y alcantarillado existentes en las áreas rurales de su circunscripción. Fortaleciendo el funcionamiento de los sistemas comunitarios. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales podrán delegar las competencias de gestión de agua potable y alcantarillado a los gobiernos parroquiales rurales.

Todas las instancias responsables de la prestación de los servicios deberán establecer mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores y consumidoras; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor...»²⁰

2.3 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

El Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo de cada gobierno autónomo descentralizado tiene el criterio de dar cumplimiento a las metas propuestas, de estos

²⁰ Asamblea Nacional, *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*, Primera edición, Quito, 2010

dos planes, se identificará las metas prioritarias vinculadas a las competencias exclusivas de cada nivel de gobierno, las cuales deben ser cuantificables anualmente y a nivel territorial.

2.3.1 AGUA Y SANEAMIENTO

Según el Documento Sectorial de Agua Potable y Saneamiento emitido por SENPLADES en el año 2007, se indica que las entidades prestadoras de servicios, no han logrado satisfacer la demanda ni en términos de cantidad (población servida) ni de calidad. La mala calidad de los servicios se manifiesta, entre otros, en un servicio intermitente de agua en casi la mitad de los centros urbanos, en falta de tratamiento de las aguas superficiales en un 30% de los centros urbanos, falta de tratamiento de las aguas usadas y descarga de basuras en quebradas y ríos. Aproximadamente el 92% de las aguas residuales descargadas, no posee tratamiento, causando un severo impacto para el medio ambiente²¹

La cobertura en el Azuay según datos del INEN se presenta a través de los siguientes resultados:

Coberturas a nivel nacional de los servicios de agua entubada y saneamiento

PROVINCIA	POBLACIÓN	AGUA POTABLE		TOTAL	SANEAMIENTO		TOTAL
		URB.	RUR.		URB.	RUR.	
Azuay	599.548	98	81	79	83	42	63

Fuente: INEN Censo 2001

Los desequilibrios en la prestación de los servicios se traducen en que gran parte de la población de menores ingresos en las zonas rurales y peri-urbanas recibe unos servicios de menor calidad, y paga por ellos, una porción importante de su ingreso familiar, superior a la que destinan las familias que cuentan con un mejor servicio. En la gran

²¹ SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, "Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Agua y saneamiento", Quito, 2007, Pág. 3

mayoría de las ciudades, especialmente pequeñas, existen serios problemas en el suministro continuo del servicio, debido a deficiencias en la infraestructura sanitaria, inadecuadas técnicas o inexistentes procesos de tratamiento, ello determina una baja calidad física, química y bacteriológica de las aguas suministradas; existiendo también descuido en los procesos de desinfección, y limitados recursos técnicos y financieros para las labores de operación y mantenimiento.²²

La condición de las municipalidades como proveedores de servicios en un mercado monopólico y simultáneamente fijador de precios, da lugar a que los gobiernos locales adopten políticas tarifarias y prácticas operacionales que no aseguran ni la sostenibilidad ni las posibilidades de crecimiento de los servicios. Este comportamiento, calificado como de “oportunismo gubernamental” obedece a que los gobiernos, con horizontes de tiempo relativamente cortos, prefieran el status quo de los malos servicios y bajos precios, a la toma de acciones políticamente costosas, como la del aumento de tarifas, cuyos beneficios se harán evidentes solamente en el mediano y largo plazo. Además, los municipios como responsables por la fijación de tarifas, no cuentan muchas veces con la experiencia necesaria para fijarlas, ni con un marco conceptual tarifario adecuado que les permita hacerlo teniendo en cuenta conceptos económicos, financieros y sociales que apoyen las políticas de desarrollo del sector.²³

La estrategia institucional recomendada en el Plan Sectorial tiene, cuatro componentes que buscan ayudar a mejorar la gestión teniendo en cuenta este principio:

- Definir claramente las funciones del gobierno nacional, municipios y entidades prestadoras de servicios;
- Estimular nuevas formas de organización para la prestación de servicios en los municipios de menor tamaño;

²² SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, “*Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Agua y saneamiento*”, Quito, 2007, Pág. 5

²³ SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, “*Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Agua y saneamiento*”, Quito, 2007, Pág. 9

- Estimular la competencia y la participación del sector privado en la prestación de los servicios; y
- Fortalecer la regulación.

Definición de funciones. El gobierno debería continuar con el proceso en marcha para actualizar la legislación del sector, con el propósito de definir claramente las atribuciones –derechos y deberes– de las entidades en todos los ámbitos y de propiciar la participación del sector privado en el desarrollo y la operación y mantenimiento de los servicios.

Dentro de este punto, cabe señalar que es muy importante que el actual gobierno apoye y fortalezca al ente rector -la Subsecretaría de Agua Potable, Saneamiento y Residuos Sólidos (SAPSyRS) del MIDUVI, principal impulsador del sector. En los últimos años, dentro de la Subsecretaría de Agua Potable, se ha conformado equipos de trabajo orientados para prestar asistencia técnica a los municipios y Juntas de Agua en actividades relacionadas con el mejoramiento de la infraestructura existente, monitoreo de la calidad de agua, administración, aspectos financieros, comerciales, etc.²⁴

La comunidad es la responsable de la gestión y sostenibilidad de sus servicios. Las capacidades del municipio y la comunidad deben ser fortalecidas de manera adecuada.²⁵

2.3.2 ELECTRICIDAD Y ENERGÍA RENOVABLE

La dinámica de la demanda de energía y los cambios en su estructura pueden ser analizados en función del comportamiento y la interacción de tres parámetros: la intensidad energética la economía, el crecimiento económico (expresado como el PIB per cápita) y la población.

²⁴ SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (2007), “*Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Agua y saneamiento*”, Quito, 2007, Pág. 15

²⁵ SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, “*Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Agua y saneamiento*”, Quito, 2007, Pág. 24

Bajo esta perspectiva, la variación del consumo de energía a lo largo de un periodo se explica como la suma de los cambios parciales inducidos por la dinámica de los factores señalados: Incremento del Consumo de energía = Incremento de intensidad energética + incremento de Crecimiento económico + incremento de la población²⁶

Sin embargo de estos factores, se ha logrado cubrir la demanda existente; a pesar de que el Plan Nacional de Desarrollo nos muestra resultados globales en el tema eléctrico, hay que destacar que los resultados son positivos en relación a ampliación de cobertura de este servicio. De tal manera que inmerso a estos resultados se encuentra el servicio de electricidad para la parroquia de Sayausí, en cuyo caso, ha presentado un crecimiento consistente, y es indiscutible la facilitación de las actividades humanas que este servicio ha proporcionado.

2.4 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE ACUERDO AL PLAN ESTRATÉGICO DE LA PARROQUIA

2.4.1 OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO

Los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de la Parroquia está basado en la identificación de los problemas que desde el punto de vista mayoritario, son los más importantes para la formulación del plan de desarrollo.

Los problemas seleccionados mediante un taller realizado, fueron validados y enlistados para inmediatamente proceder a su priorización, y se utilizaron los siguientes criterios:

- Impacto social,
- Costo de resolver,
- Riesgo al postergar,
- Fortalecimiento de la junta parroquial,

Los resultados relacionados con la provisión de servicios básicos son los siguientes:

²⁶ SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, “Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Electricidad”, Quito, 2007, Pág.6

Servicios Básicos.	
Problema Priorizado	Objetivo Estratégico / Proyectos
Deficientes Servicios De Agua Potable, Alcantarillado Y Telefonía.	Dotación De Servicios De Alcantarillado, Agua Potable, Y Telefonía. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración Y Ejecución De Proyectos De Dotación De Alcantarillado, Agua Potable Y Telefonía.

FUENTE: Plan Estratégico Parroquial 2004

ELABORACIÓN: Junta Parroquial Sayausí

Servicios Básicos.	
Problema Priorizado	Objetivo Estratégico / Proyectos
Deficiente Sistema Educativo.	Mejoramiento De Las Condiciones Básicas Del Sistema Educativo. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración Y Ejecución De Proyectos De Mejoramiento De La Infraestructura Educativa.

FUENTE: Plan Estratégico Parroquial 2004

ELABORACIÓN: Junta Parroquial Sayausí

Servicios Básicos.	
Problema Priorizado	Objetivo Estratégico / Proyectos
Desnutrición Y Malas Condiciones De Salud	Mejorar El estado Nutricional De La Población Y Las Condiciones De Salud <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración Y Ejecución De Un Proyecto De Capacitación En Nutrición, Salud Preventiva, Y Conservación Ambiental.

FUENTE: Plan Estratégico Parroquial 2004

ELABORACIÓN: Junta Parroquial Sayausí

2.4.2 ACTORES

El análisis de actores tiene importancia en la medida que permite, a los participantes, descubrir y entender que los problemas y sus soluciones tienen que ver con la

conurrencia de actores y sus voluntades, a su favor o en contra; además que le permite descubrir potencialidades locales muy fuertes, pues en casi todas las soluciones se involucra y con gran puntaje a los actores parroquiales.

Permite también el discernimiento de cómo los procesos de globalización y consecuentemente los de descentralización van integrando nuevos involucrados y relegando a los actores de los sistemas nacionales, que, aunque algunos participantes los identifican como los llamados a contribuir en la solución de los problemas, muchos más participantes los ubican con puntajes bajos, en tanto califican a los actores locales con mucho más poder para contribuir en la solución de los problemas.

El análisis de involucrados, lo realizó la Junta Parroquial mediante matrices pre elaboradas, una por cada problema priorizado, en las que se enlista a los actores que tienen que ver con los problemas y la aplicabilidad de las soluciones propuestas, se mide el poder del actor, sumando las calificaciones que tiene la motivación (0 – 10 puntos) y el peso del actor (0 - 15 puntos).

En la motivación se mide a su vez el interés que el actor tiene (entre 0 – 5 puntos), y el valor que le concede (entre 0 –5 puntos) al problema y a la solución del mismo.

En el peso del actor analizado se mide igualmente, (entre 0 –5 puntos) para cada uno de los siguientes factores: propuesta de trabajo, la capacidad que tiene para manejar recursos, y la credibilidad que del actor perciben los participantes.

Una calificación alta significa que el actor tiene mucho poder para solucionar el problema, sin embargo calificaciones bajas podrían significar actores con mucho poder pero muy opuestos a solucionar el problema analizado.

Los resultados de la calificación de involucrados se presentan a continuación para cada uno de los problemas priorizados.

Servicios Básicos.			
PROBLEMA PRIORIZADO	Deficientes Servicios De Agua Potable, Alcantarillado Y Telefonía.	Deficiente Sistema Educativo.	Desnutrición Y Malas Condiciones De Salud
OBJETIVO ESTRATEGICO	Dotación De Servicios De Alcantarillado, Agua Potable, Y Telefonía.	Mejoramiento De Las Condiciones Básicas Del Sistema Educativo.	Mejorar El Estado Nutricional De La Población Y Las Condiciones De Salud
Actores	Calificación		Calificación
Junta Parroquial	19	17	20
ETAPA	19	15	
Comités de aguas	20		
Agencias de aguas	16		
Comunidad	17	17	
Consejo Provincial	15		
Ministerio de Educación			12
Dirección de Estudios			15
Escuelas			18
Colegios			19
Comités de Padres de Familia			19
Municipio			12
Consejo Provincial		10	14
Ministerio de Salud			15
Seguro Campesino			21
Centros Educativos			16
La Iglesia			24

FUENTE: Plan Estratégico Parroquial 2004

ELABORACIÓN: Junta Parroquial Sayausi

CAPITULO III

ALCANCE TERRITORIAL Y POBLACIONAL DE LA PROVISIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BÁSICOS ADMINISTRADO POR EL GAD PARROQUIAL DE SAYAUSI

El presente capítulo hace referencia al análisis realizado en la provisión de los servicios básicos en la Parroquia Sayausí. Se empezará con un breve análisis de la oferta y demanda de los servicios básicos existentes en Sayausí tales como Agua Potable, Electricidad, Alcantarillado, Servicio Telefónico, Recolección de Basura, Salud y Educación.

Seguido a ello se determinará porcentualmente mediante un análisis comparativo entre la oferta y demanda analizada previamente tal como se describió en líneas anteriores y se determinará las brechas de oferta o demanda existentes en la localidad.

Finalmente se abordará el tema de la Administración del Servicio Básicos, mediante el análisis de la correspondencia entre lo definido en los Planes Operativos Anuales y el Presupuesto aprobado y ejecutado de los tres años de estudio 2010-2011-2012.

3.1 PROVISIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA PARROQUIA

3.1.1 OFERTA DE SERVICIOS BÁSICOS EN LA PARROQUIA

La planificación estratégica consiste en la determinación de los planes estratégicos a mediano plazo generalmente 4 años y la planificación operativa define los planes y actividades a realizarse en un año determinado acompañado del presupuesto respectivo, en tanto los estratégicos como los operativos se preparan y aplican en forma jerárquica.

En la cima se encuentra el establecimiento de la misión, una meta general basada en los supuestos de los directivos en cuanto a los propósitos, competencias y lugar de la organización en el mundo. La definición de la misión forma parte relativamente permanente de la identidad de una organización y puede hacer mucho para unir y motivar a los miembros de la organización. Los planes operativos pueden desglosarse en

planes generales más específicos (por ejemplo de áreas), en objetivos divisionales, objetivos de departamentos y unidades, y objetivos individuales. Cada tipo de plan se relaciona directamente con un nivel jerárquico dentro de la organización.

En relación al Presupuesto Ejecutado y Aprobado, se puede decir que el presupuesto aprobado es una previsión del dinero que ingresará al Estado y de cómo se lo gastará. En cambio, el presupuesto ejecutado muestra cuánto dinero ingresó y cuánto se gastó efectivamente.

Una vez con este conocimiento previo podemos observar la oferta de los servicios públicos de la parroquia tal como se describe a continuación:

3.1.1.1 AGUA POTABLE

En la Parroquia Sayausí el 38 % de viviendas tiene acceso a servicio de agua potable proveído por la **Empresa Municipal ETAPA EP**, mientras que el 62% de la población accede a servicios de agua entubada, administrados por la organizaciones comunitarias.²⁷

No existe prestación directa de este servicio por parte de la Junta Parroquial.

3.1.1.2 ALCANTARILLADO

El acceso a la red de alcantarillado es una valoración que se refiere a las viviendas que están conectadas a la red pública de alcantarillado, sea exclusivamente sanitario o combinado con el pluvial, en Sayausí poseen este servicio el 35 % de las viviendas. Este servicio lo presta la empresa municipal ETAPA EP, la Junta Parroquial no interviene en esta prestación

²⁷ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, “*Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí*”, 2004

El sistema de alcantarillado es el sistema más eficiente para la eliminación de excretas y aguas servidas, aunque también es costoso de implementarlo en el área rural o en el caso de poblaciones dispersas, en estos casos el uso de pozo séptico o ciego es una alternativa viable; la disponibilidad de conexión a la red de alcantarillado o la eliminación de excretas mediante pozos ciegos o sépticos es medida a través del porcentaje de viviendas que poseen cualquiera de estos dos medios de eliminación de excretas con relación al número total de viviendas de la Parroquia en el caso de Sayausí el 78 % de viviendas posee una de estas dos formas de eliminar las excretas.

3.1.1.3 ELECTRICIDAD

En las últimas décadas la cobertura del servicio de electricidad ha tenido un crecimiento consistente, y es indiscutible la facilitación de las actividades humanas que este servicio proporciona, en esta parroquia el porcentaje de viviendas alcanza solo al 93 % de las 1520 viviendas existentes.

Este servicio es prestado por la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR y no existe ninguna intervención por parte de la Junta Parroquial, salvo para proponer proyectos de atención eléctrica en los sectores en los cuales se carece de ella.

3.1.1.4 SERVICIO TELEFÓNICO

La disponibilidad o no del servicio de telefonía, es uno de los determinantes para calificar la calidad de vida de una población en particular, pues este medio de comunicación es un elemento indispensable no solo para el trabajo sino también para las otras actividades familiares y sociales que los individuos realizan; de la totalidad de viviendas que existen solo el 27,9 % tiene acceso a la telefonía fija; el Consejo de Salud de Cuenca en la encuesta para categorización de hogares determina que el 7.2 % de hogares tiene telefonía móvil, celulares, tendencia que se incrementará en el futuro, por el crecimiento de la demanda fundamentada en la necesidad de comunicación de los

migrantes con sus familias, y el crecimiento rezagado de la oferta de la prestadora de este servicio que en el caso de la telefonía fija es la empresa municipal ETAPA EP.²⁸

No existe prestación de este servicio por parte de la Junta Parroquial.

3.1.1.5 RECOLECCIÓN DE BASURA

En Sayausí según el INEC se determinó la existencia de 1520 viviendas durante el último censo, de éstas el 31,6 % tiene acceso al servicio de recolección de basura, este servicio lo realiza la **EMAC EP**, empresa municipal, con la periodicidad de un día a la semana, en la cabecera parroquial y comunidades aledañas, esa misma empresa realiza el barrido de las calles del centro parroquial los días sábados y domingos.

No existe prestación de este servicio por parte de la Junta Parroquial.

3.1.1.6 SALUD

El estado saludable de las personas tiene importancia no solo vivencial, sino también por los inconvenientes que su quebranto ocasiona en las esferas del trabajo y otras actividades humanas.

Servicios de Salud. La Parroquia de Sayausí recibe atención médica del **Área de salud N° 4 “Yanuncay”** de la Dirección Provincial de Salud del Azuay a través de un Subcentro de Salud del Ministerio de Salud Pública, cuenta con un médico, una auxiliar de enfermería, una enfermera y un odontólogo para la prestación de los servicios de salud.

En la comunidad de Marianza existe un dispensario del Seguro Social Campesino, el cual cuenta con un médico y odontólogo rotativos y una auxiliar de enfermería permanente, en el dispensario atiende a 1253 afiliados.

En cuanto al aseguramiento en salud de acuerdo al Consejo de Salud de Cuenca el 89 % de la población de Sayausí, carece de algún tipo de seguro médico, el Seguro Social Campesino cubre al 5 % de la población, el IEES al 5. % de la población y el .1. % de la

²⁸ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, “*Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí*”, 2004

población cuenta con seguro privado. Para esta situación influye no solo la oportunidad de acceso a estas ofertas de servicios, sino el criterio social e individual que las personas tienen sobre el cuidado de su estado de salud, como un derecho y como un indicador de su autoestima, pues en general y no solo en el sector rural, las personas buscan atención médica únicamente cuando las dolencias se agravan, lo cual se debe a las dificultades de accesibilidad a los servicios, prioridad de otras necesidades, disponibilidades económicas, y la carencia de un trato cálido tanto en los servicios médicos públicos como en los privados.²⁹

No existe prestación de este servicio por parte de la Junta Parroquial.

3.1.1.7 EDUCACIÓN

El acceso y la calidad de la educación en todos los niveles es el motor del desarrollo, a través de ello, se potencian las capacidades humanas de las sociedades y de los individuos, la “escuela” ha permitido la transmisión y elaboración del conocimiento de una forma institucional y sistemática.

La educación en las parroquias rurales no solo ha dependido del presupuesto estatal, sino también de los aportes locales en dinero o materiales para la construcción de locales escolares, la contribución comunitaria de la minga, y hasta la contratación de profesores a costa de los padres de familia, cuando las trabas burocráticas han impedido la prestación de este servicio por parte del Estado.

El Índice de Acción Educativa es del 37.2 lo que habla de que las condiciones de la oferta educativa de la parroquia está por debajo de la calificación mínima que es de 40, las mejores condiciones de la educación corresponderían a una valoración de 100.³⁰

Funcionan en la parroquia 14 planteles educativos, 13 fiscales y dependientes de la Dirección de Educación del Azuay del Ministerio de Educación, y un colegio particular

²⁹ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, “*Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí*”, 2004

³⁰ JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ, “*Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí*”, 2004

que está ubicado en la parroquia pero que sirve fundamentalmente a la población urbana de la Ciudad de Cuenca

No existe prestación de este servicio por parte de la Junta Parroquial.

La entidad pese a no tener prestación directa de estos servicios mencionados en líneas anteriores; han presentado proyectos de mejora en los cuales intervienen como mediadores con los proveedores directos, siendo estos los que a continuación se describen gracias a la información proporcionada por la Junta Parroquial mediante oficio No.008-G.P.S:

AÑO 2010

Unidad Proyecto	OBRAS	Sector	Presupuesto Referencial
SERVICIOS BASICOS			
1	MELORAS ELECTRICAS Y ILUMINACION	flametal la tierra centro parroquial	21.630.42
EDUCACION			
1	DOS AULAS ESCUELA JOAQUIN MALO	san miguel	11200.38
ALCANTARILLADO			
1	alcantarillado BUENOS AIRES	Buenos aires	71805.2
2	ALCANTARILLADO BELLAVISTA- CORAZON DE JESUS	Bellavista	58869.46
3	ALCANTARILLADO MARIANZA-GULAG	Marianza Gulag	82084.57
4	ALCANTARILLADO CENTRO PARROQUIAL-BELLAVISTA	centro Parroquial	28568.87
5	ALCANTARILLADO SANTA MARIA-LIBERTAD	Santa Maria	11221.67
6	ALCANTARILLADO SAN MIGUEL SECTOR SAN AGUSTIN	San miguel	20459.68

7	ALCANTARILLADO CORAZON DE JESUS	Corazón de Jesús	37330.59
---	------------------------------------	------------------	----------

AÑO 2011

Item/Proyecto	OBRAS	Sector	Presupuesto Referencial
EDUCACION			
1	Cubierta de graderías	Escuela Andrés Galindo	9,109.41
2	Mobiliario Pupitres para centros Educativos	Fray Gaspar, Laureles, María Guardiania de la Fe, Cornelio Rulova, Andrés Galindo, Joaquín Malo Tamariz, Jesús Vásquez Ochoa, Colegio Javeriano,	25,760.00
3	Adecuación de Juegos infantiles	Escuela Cornelio rulova	600.00
4	Recapeo Cancha de uso múltiple	Escuela Fray Gaspar de Corvajal	3,751.04
5	Recapeo Cancha de uso múltiple	Escuela Joaquín Malo Tamariz	4,798.27
6	Juegos infantiles estación junior columpios tres asientos	Escuela los laureles y María Guardiania de la Fe,	5,216.02
SERVICIOS BÁSICOS			
7	Iluminación	barrio Gulag sector Lirio, sector puente sobre el Río Culebrillas, calle Mariano Galarza Saysusi,	43,252.68
8	Convenios de alcantarillado	LA FLORESTA BARRIO SAN MIGUEL	48,730.33
9	Convenios de alcantarillado	DE SAN VICENTE, RAMALES Y CORAZON DE JESUS	60,000.00
10	Convenios de alcantarillado	SAN MIGUEL DE PUTUCHI SECTOR SAN AGUSTIN	25,460.04
11	Convenios de Agua Potable	SECTOR SAN JOSE DE BALZAY	10,000.00

ayausí

N° DE PROYECTO	OBRAS	Sector	Presupuesto Referencial
SERVICIOS BASICOS			
1	CONVENIO DE PROYECTO DE AGUA MINAS	Ramales-corazón de Jesús-San Vicente	60.000.00
EDUCACION			
1	baterías sanitarias Escuela los laureles	marianza	4485.19
2	cerramiento escuela María Guardian de la Fe	Llulluchas	4780.29
3	colocación de cerámica en los pasillos la escuela Fray Gaspar	centro parroquial	2575.2
4	colocación de cerámica en una área de la escuela Cornelio Rullova	Bellavista	1008.79
5	recepeo cancha de la Escuela Andrés Galindo	Buenos aires	2300
6	Juegos infantiles centros educativos de la parroquia	toda la parroquia *	21681.73
7	recepeo cancha escuela los Laureles	marianza	3901.49
8	malla de protección en la escuela María guardiana de la Fe	Llulluchas	1062.89
9	colocación de piso flotante en las aulas de la escuela Joaquín malo Tamariz	San miguel	8362.92
10	piso flotante aulas de la escuela María guardiana de la Fe	Llulluchas	1644.12
11	Construcción de la Cancha de uso múltiple Jesús Vásquez Ochoa	santa María	9347.36

12	Iluminación cancha de la escuela Fray Gaspar de Carvajal	centro parroquial	1500
13	adecuación de las Bateria escuela Joaquin malo Tamariz	san miguel	726.96
ALCANTARELLADO			
1	Convénios de alcantarillado	SECTOR CAROGANA LA HERMITA DE LA PARROQUIA SAYAUSI	92.740,10
2	Convénios de agua potable	SECTOR DEL ESTADIO EN EL CENTRO PARROQUIAL	456,84

FUENTE: Junta Parroquial Sayausí

3.1.2 DEMANDA DE SERVICIOS BÁSICOS EN LA PARROQUIA

El sistema de red pública de agua potable en una localidad es de principal importancia ya que éste es uno de los servicios de mayor prioridad, en la Parroquia de Sayausí, cerca del 62% de la población no cuenta con acceso a agua entubada sea esta potable o no, por lo tanto representa una demanda insatisfecha que supera el 50% en la parroquia.

De vital importancia también está la red pública de alcantarillado sanitario, pues es el medio masivo más efectivo para la eliminación de excretas y aguas servidas, con respecto a este indicador, del 100% de habitantes que necesitan contar con este servicio, se encuentra una demanda insatisfecha del 65 %, es decir más de la mitad de los hogares no cuentan con este servicio en esta parroquia.

El servicio de energía eléctrica es otro de los principales servicios necesarios para el mejor desarrollo de una ciudad y por ende de cada una de las parroquias; la electricidad alcanza a ser cubierta al 93% en esta parroquia, por lo tanto su demanda insatisfecha es apenas del 7%.

La comunicación entre las personas es una necesidad que se ha acentuado con el surgimiento de la globalización, los sistemas de telecomunicación, hoy en día son uno de los servicios que ha experimentado mejoramientos y avances tecnológicos muy importantes, sin embargo al hablar del acceso a la telefonía fija en esta parroquia, solo el 27,9 % de la población tiene acceso a ella por lo tanto la demanda insatisfecha es del 73% aproximadamente.

El servicio público de recolección de desechos sólidos está controlado por los Municipios de cada ciudad, los cuales se encargan de contratar empresas o personas especializadas para la recolección, transporte y destino final de la basura, evitando así su acumulación en los centros poblados, manteniendo limpias las ciudades y evitando el apareamiento de plagas y enfermedades que atenten contra nuestra salud, en Sayausí, este servicio llega apenas al 31,6 % de sus habitantes, por lo que su demanda insatisfecha equivale 69%.

Al hablar del tema de la salud, es preocupante la situación que viven los sectores rurales en relación al cubrimiento de este servicio, pues la cobertura en este sector es de apenas del 11% de sus habitantes, dejando una demanda insatisfecha del 89%. Sin embargo aquí se debe recalcar que este fenómeno no es precisamente por falta de atención de la entidad pertinente, sino más bien se debe a la cultura ancestral tan arraigada que tiene la población que confían más en la medicina tradicional de su pueblo que en la atención que se pueda brindar por parte de los profesionales de la salud.

Finalmente con el servicio público de la educación, también presenta una demanda insatisfecha con un porcentaje mayor al 50%, es decir del 62,80% pues su oferta es muy limitada considerando la cantidad de personas que la necesitan en esta parroquia, situación que es preocupante que debería prestar mayor atención por parte de las autoridades pertinentes.

3.1.3 ANÁLISIS COMPARATIVO

Para obtener una perspectiva de la realidad de los servicios básicos en la parroquia de Sayausí, se ha procedido a ilustrar el análisis mediante los siguientes gráficos:

3.1.3.1 AGUA POTABLE

El siguiente gráfico representa el porcentaje de habitantes que cuentan o no con servicio de agua entubada sea esta potable o no, como se observa, el mayor porcentaje, alrededor del 62% corresponde a aquellos que no cuenta con este servicio pese a que está normado y a que se reconoce en nuestra legislación el derecho al agua, por lo tanto es necesario contribuir a dirigir recursos a la población no atendida y evitar la discriminación en la prestación de los servicios de agua con el objeto que llegue a todos sus habitantes.



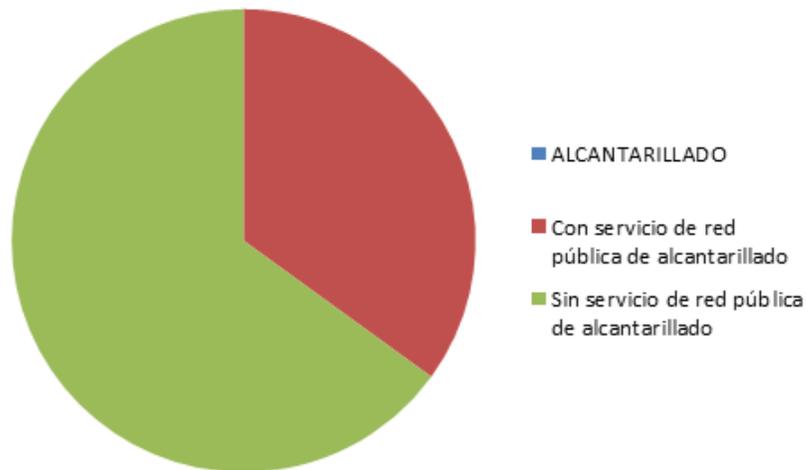
FUENTE: Archivos Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

3.1.3.2 ALCANTARILLADO

Todos los habitantes de esta parroquia necesitan contar con este servicio, en esta representación gráfica podemos observar que el mayor porcentaje se encuentra dentro del segmento de población con demanda insatisfecha, es decir cerca del 65 %. Todo esto

repercute en las continuas inundaciones en toda la zona, las cuales se hacen notoriamente visibles en las épocas de lluvia.

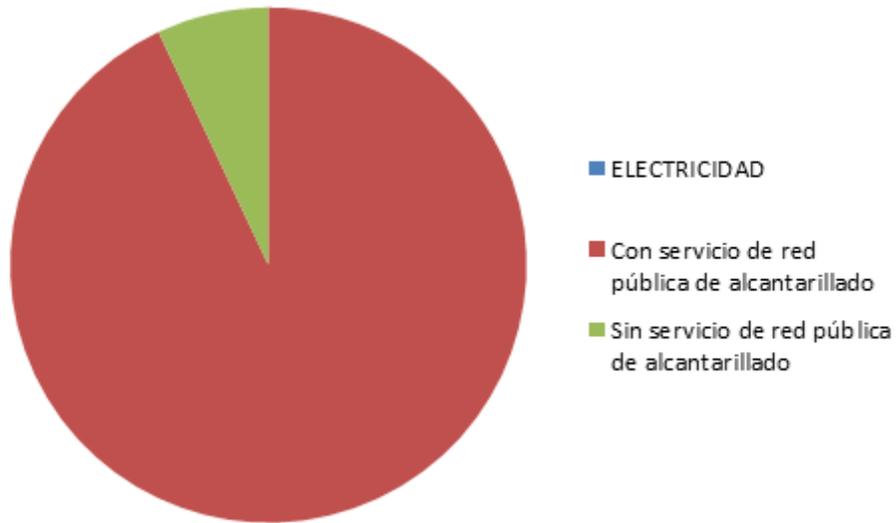


FUENTE: Archivos Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

3.1.3.3 ELECTRICIDAD

Este servicio básico es uno de los que mejores ha evolucionado a nivel del país, las empresas encargadas de proporcionar este servicio tiene como función primordial atender las demandas de servicio eléctrico al sector residencial, comercial, industrial y alumbrado público en las calles y avenidas de la urbe, adicionalmente debe dotar del adecuado sistema lumínico de carácter ornamental, las provincias que han contado con una mayor cobertura en este aspecto son Pichincha, Guayas, Manabí y por supuesto Azuay, lo cual está representado en los resultados obtenidos en los niveles de cobertura especialmente en la parroquia de Sayausí donde apreciamos que únicamente el 7 % de la población presenta una falta de este servicio.

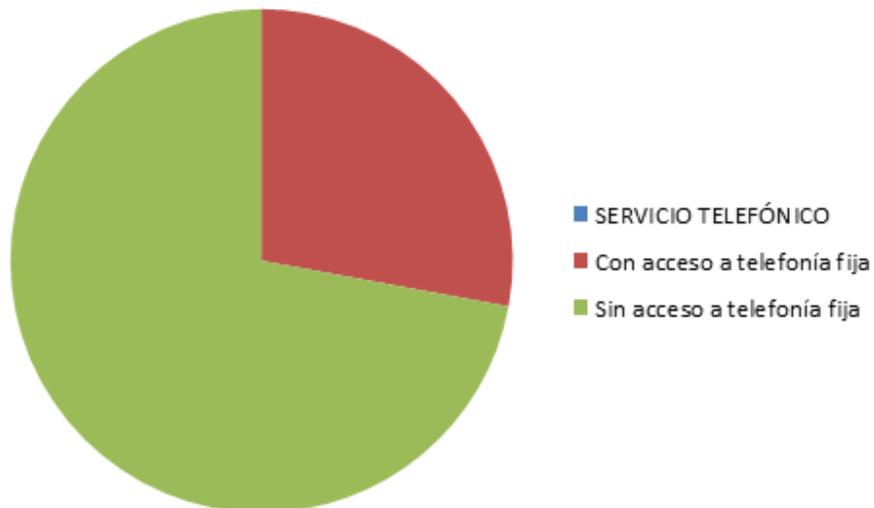


FUENTE: Archivos Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

3.1.3.4 SERVICIO TELEFÓNICO

Este medio de comunicación es un elemento indispensable no solo para el trabajo sino también para las otras actividades familiares y sociales que los individuos realizan, el porcentaje de cobertura de este servicio es bajo, apenas el 27,9% de la población accede a este servicio tal como lo representa la gráfica que lo precede.

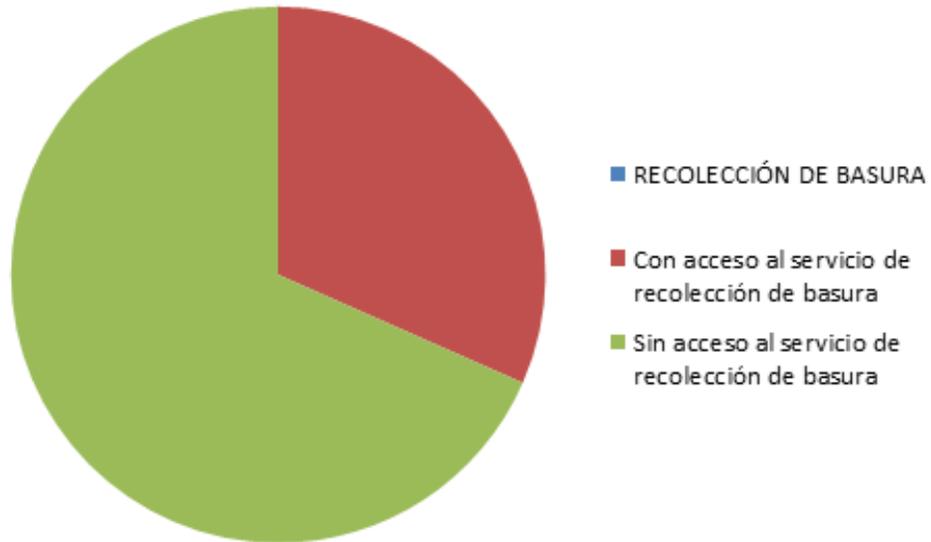


FUENTE: Archivos Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

3.1.3.5 RECOLECCIÓN DE BASURA

Este servicio lo realiza la EMAC, empresa municipal, con la periodicidad de un día a la semana, en la cabecera parroquial y comunidades aledañas, sin embargo este servicio no llega a todos los habitantes de Sayausí, tal como se muestra en la siguiente ilustración, la demanda insatisfecha es del 69% de la población.

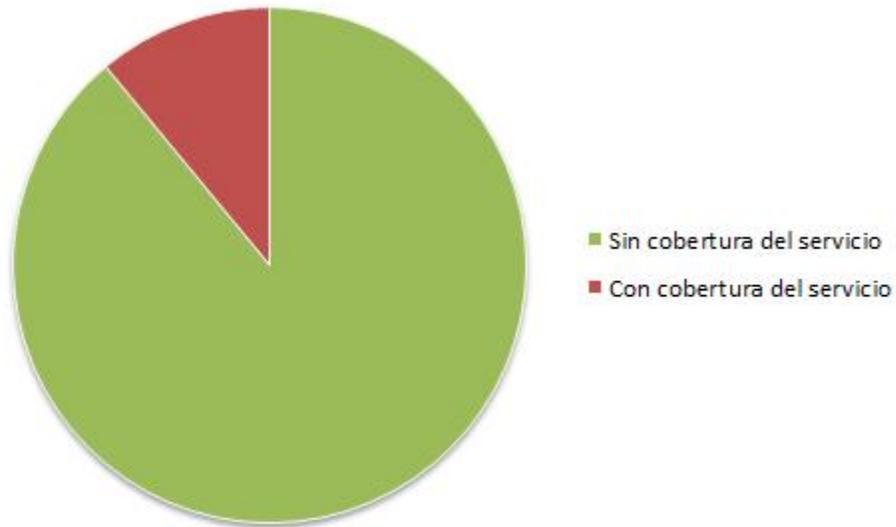


FUENTE: Archivos Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

3.1.3.6 SALUD

El estado saludable de las personas tiene importancia no solo vivencial, sino también por los inconvenientes que su quebranto ocasiona en las esferas del trabajo y otras actividades humanas. El porcentaje de aseguramiento cubierto es bastante bajo apenas del 11% versus una demanda insatisfecha del 89%



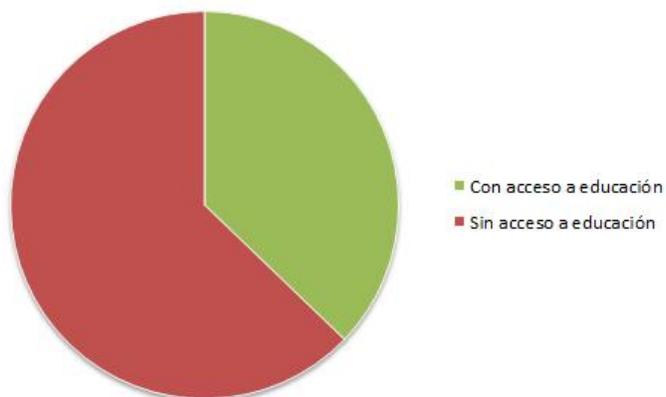
FUENTE: Archivos Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

3.1.3.7 EDUCACIÓN

El acceso y la calidad de la educación en todos los niveles es el motor del desarrollo, a través de ello, se potencian las capacidades humanas de las sociedades y de los individuos, la “escuela” ha permitido la transmisión y elaboración del conocimiento de una forma institucional y sistemática.

Sin embargo el acceso a este servicio es del 37,20% con una demanda insatisfecha del 62,80% tal como se ilustra a continuación:



FUENTE: Archivos Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

3.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

3.2.1 PLAN OPERATIVO ANUAL, COMPONENTE SERVICIOS BÁSICOS, AÑOS 2010, 2011, 2012

El componente de servicios básicos dentro del Plan Operativo Anual en los años 2010, 2011 y 2012 se conformó en su rubro de “Total Inversión” con los siguientes valores:

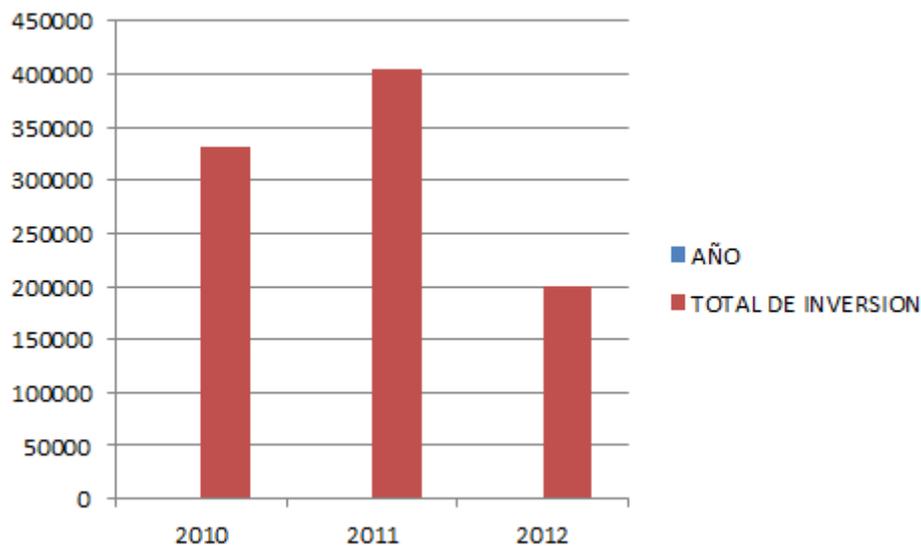
PLAN OPERATIVO ANUAL COMPONENTE: SERVICIOS BÁSICOS

AÑO	TOTAL DE INVERSION
2010	330,723.00
2011	405,000.00
2012	200,000.00

FUENTE: Departamento Financiero - Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

SERVICIOS BÁSICOS



FUENTE: Departamento Financiero - Junta Parroquial Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

Como se aprecia, la asignación ha crecido del año 2010 al 2011 para luego decrecer en el año 2012, esto debido a que en el año 2011 existió un mayor aporte de la Comunidad que en otros años; además para el año 2012 bajó notablemente el presupuesto participativo que recibe la Junta Parroquial, lo cual se ve representado en estas fluctuaciones.

Las obras principales dentro del componente de Servicios Básicos, hacen referencia a proyectos de “Mejoras eléctricas e iluminación” y “Obras de alcantarillado”.

3.2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO PRESUPUESTADO EJECUTADO PERIODOS 2010, 2011 y 2012

Dentro de las cédulas presupuestarias de gasto proporcionadas por la entidad, en el componente “GASTOS DE INVERSIÓN” encontramos un compendio total de los gastos en personal, bienes y servicios de inversión; en las mismas que se incluyen los proyectos ejecutados por la entidad sin que exista desagregación alguna sobre el tipo de obra realizada, todo esto dada la naturaleza del sistema informático que se utiliza en el sector público; lo cual no permite visualizar cual fue el valor codificado, devengado y el saldo en el caso que lo hubiese en obras en “SERVICIOS BÁSICOS” sin embargo los valores total para los años 2010, 2011 y 2012, se exponen a continuación:

CÉDULA PRESUPUESTARIA DE GASTOS

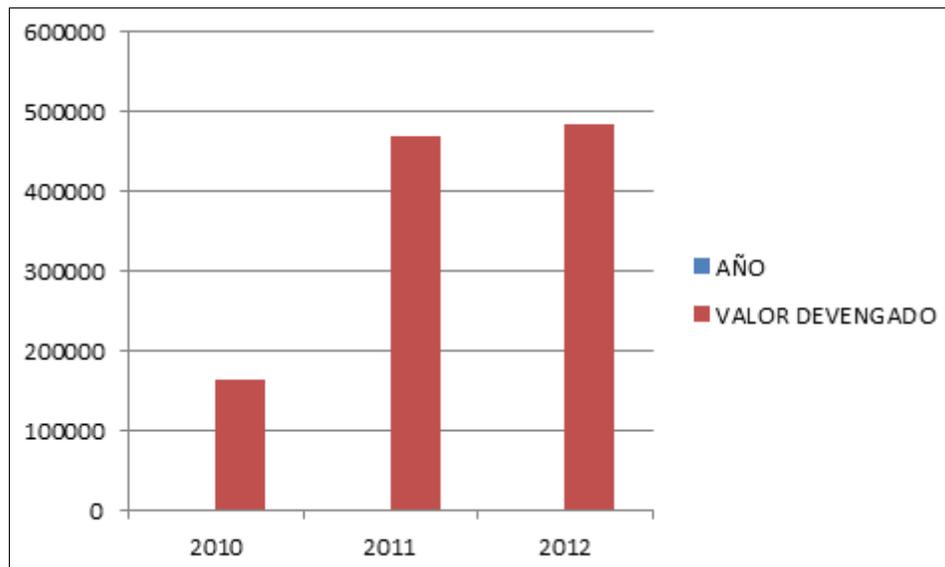
COMPONENTE: “GASTOS DE INVERSIÓN”

AÑO	VALOR CODIFICADO	VALOR DEVENGADO	SALDO POR DEVENGAR
2010	769,083.80	165,329.25	603,754.55
2011	848,356.14	468,983.53	379.372.61
2012	954,181.77	485,394.51	468,787.26

FUENTE: Departamento Financiero - Junta Parroquial Sayausi

ELABORACIÓN: La Autora

TOTAL VALOR DEVENGADO GASTOS DE INVERSIÓN



FUENTE: Departamento Financiero - Junta Parroquial Sayausi

ELABORACIÓN: La Autora

Inicialmente el comportamiento del rubro valor devengado de Gastos de Inversión, tiene un crecimiento sustancial, la relación entre el año 2010 y 2011 se observa un incremento notable del rubro de gastos de inversión; con relación al año 2012 el incremento es ligero pero siempre con esta tendencia positiva, sin embargo pese a ello, a nivel del presupuesto de la Junta Parroquial del año 2011 al 2012, como se observó en el punto anterior, el presupuesto asignado en el POA para “Servicios Básicos” ha disminuido en relación a la misma comparación de dichos años.

Este hecho se da debido a que se da cierta importancia adicional a temas de proyectos viales, construcciones y edificaciones más que al propio tema de Servicios Básicos, pues representan áreas emergente y de principal atención dentro de esta parroquia.

Finalmente, se debe notar es el valor de saldo por devengar en estos tres años de análisis, mismo que resulta ser realmente alto, lo cual a priori refleja la falta de gestión en estos años en relación a la utilización efectiva de su presupuesto.

CAPITULO IV

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS ADMINISTRADOS POR GAD PARROQUIAL DE SAYAUSI

El presente capítulo hace referencia al análisis de la percepción de la calidad de los servicios básicos administrados por el GAD Parroquial, se abordará en primer lugar temas de indicadores de calidad utilizados a nivel de los proveedores de los servicios básicos, siendo estos Etapa EP como proveedor de agua y alcantarillado; Empresa Eléctrica Centro Sur como proveedor de Energía Eléctrica; Ministerio de Salud como proveedor del servicio de salud; Ministerio de Educación como proveedor de servicio de educación; EMAC EP como proveedor de sistema de tratamiento de desechos sólidos; además se incursionó en el tema de indicadores internos de la entidad, sobre la cual, a falta de ellos en la misma, se propone dos indicadores que medirán la calidad de la administración de los servicios.

Seguido a ello se expone los resultados obtenidos sobre la percepción de los habitantes de la parroquia Sayausí en relación a una encuesta aplicada de conocimiento y apreciación de los servicios recibidos.

Finalmente se expondrá una demanda potencial que actualmente se encuentra insatisfecha en la parroquia, determinada por la información obtenida en el presente tema de estudio.

4.1 INDICADORES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

Para mejorar la gestión en los servicios públicos, es necesaria su medición y evaluación a través, de entre otros instrumentos, los indicadores de calidad.

El ofrecer un mejor servicio, se ha convertido en una preocupación compartida por los responsables políticos, por los gestores públicos y también por los ciudadanos como usuarios de dichos servicios. Es así que se exige cada vez más responsabilidades en cuanto al gasto implicado y su utilización al convertirlos en recursos públicos; se

necesita más racionalidad en la gestión y para ello es necesaria la aplicación de criterios de economía, eficiencia y eficacia.

La medición de dichos indicadores, lo han realizado cada uno de los proveedores de los servicios básicos ofertados, cuyas metas provienen de estudios realizados según la realidad de cada región y han sido expuestos en los planes operativos anuales para su evaluación y seguimiento respectivos, cuyo fin es que se transforme en un método que permite la optimización de los recursos públicos locales.

Es así que a continuación se expondrá los indicadores de calidad utilizados por los proveedores de los distintos servicios básicos con que cuenta la Parroquia de Sayausí.

4.1.1 AGUA Y ALCANTARILLADO

El proveedor directo del agua y alcantarillado es la empresa pública ETAPA EP, los indicadores de gestión utilizados y proporcionados por esta entidad son los siguientes:

4.1.1.1 CALIDAD DEL AGUA

Como se observa, según datos de la propia empresa, durante el período 2010 – 2012 la calidad del agua ofertada a la ciudadanía ha sido de alrededor del 99% teniendo un margen de error de afectación en su calidad de menos del 1%. Lo cual es resultado del tratamiento que recibe las aguas antes de que lleguen a cada uno de sus consumidores.

ÍNDICE DE CALIDAD DEL AGUA DISTRIBUIDA

2008 - 2013

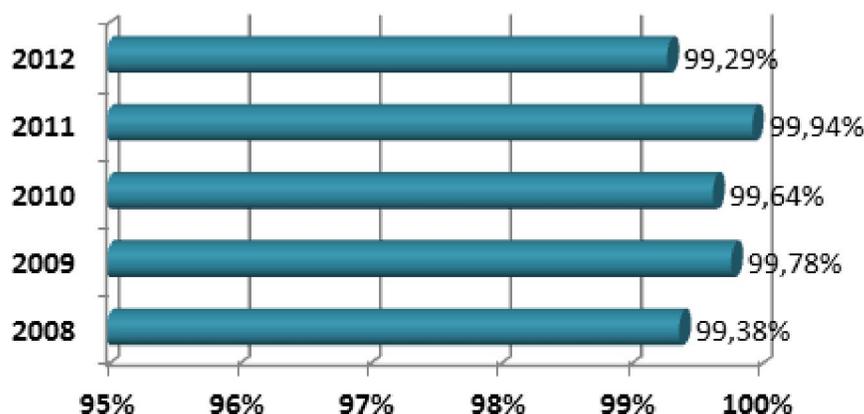


Periodo	Índice de Calidad del Agua Distribuida (%)
2008	99,38%
2009	99,78%
2010	99,64%
2011	99,94%
2012	99,29%

FUENTE: Subgerencia de Operaciones de Agua y Saneamiento

ELABORACIÓN: Subgerencia de Planificación - Dpto. de Planificación y Control

ÍNDICE DE CALIDAD DEL AGUA DISTRIBUIDA 2008 -2013



4.1.1.2 COBERTURAS

Al hablar de coberturas tanto del servicio de agua potable y de alcantarillado, los resultados que ha obtenido la empresa son los siguientes:



SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO COBERTURAS 2007 - 2013

Periodo	Población (área de servicio de ETAPA EP - II Fase Planear Heortras)	Cobertura del servicio de Agua Potable		Cobertura del servicio de Alcantarillado	
		Población con servicio de Agua Potable	Porcentaje	Población con servicio de Alcantarillado	Porcentaje
URBANO					
dic-07	331.694	307.200	92,6%	294.198	88,7%
dic-08	340.281	314.033	92,3%	304.893	89,6%
dic-09	348.286	338.616	96,9%	321.100	91,9%
dic-10	358.994	348.365	97,0%	331.209	92,3%
dic-11	367.359	357.993	97,5%	340.373	92,7%
dic-12	376.102	367.938	97,8%	350.101	93,1%
oct-13	383.693	375.606	97,9%	361.497	94,2%
RURAL					
dic-07	73.166	45.920	62,8%	20.060	27,4%
dic-08	74.937	50.185	67,0%	21.549	28,8%
dic-09	76.774	57.041	74,3%	25.119	32,7%
dic-10	78.681	61.905	78,7%	29.094	37,0%
dic-11	80.256	67.134	83,6%	32.465	40,5%
dic-12	81.867	71.976	87,9%	36.746	44,9%
oct-13	83.244	74.458	89,4%	48.426	58,2%
TOTAL					
dic-07	404.860	353.120	87,2%	314.258	77,6%
dic-08	415.218	364.219	87,7%	326.442	78,6%
dic-09	426.060	395.657	92,9%	346.219	81,3%
dic-10	437.675	410.270	93,7%	360.303	82,3%
dic-11	447.615	425.127	95,0%	372.837	83,3%
dic-12	457.969	439.913	96,1%	386.847	84,5%
oct-13	466.937	450.064	96,4%	409.923	87,8%

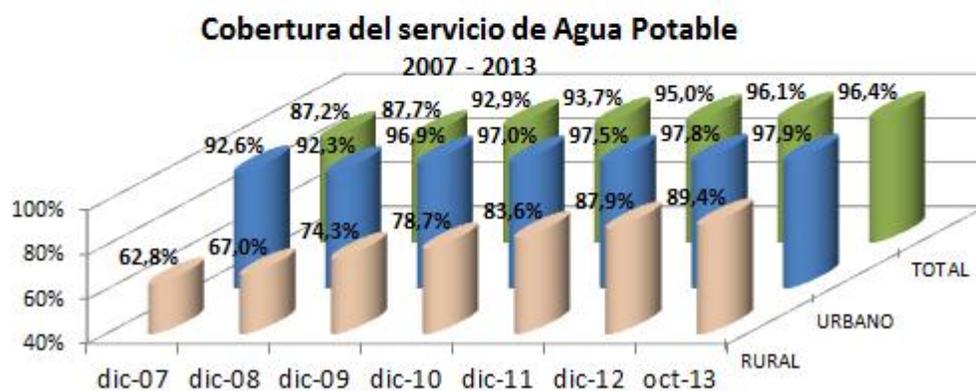
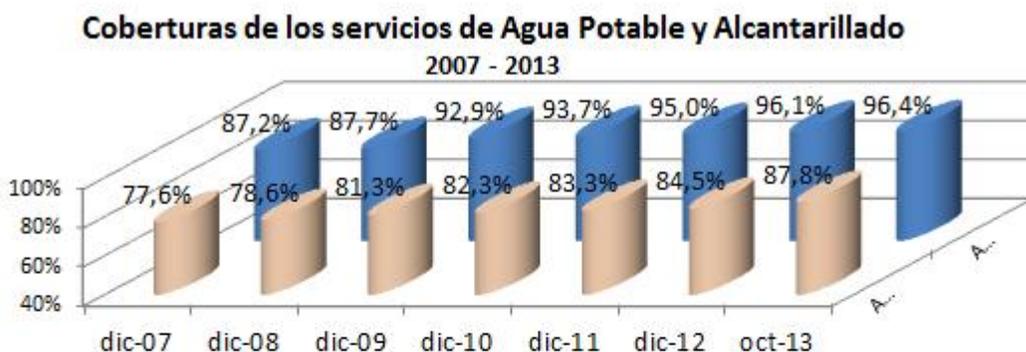
Nota 1: Para el cálculo de la cobertura de Agua Potable y Alcantarillado, no se consideran a las conexiones de la categoría Industrial; y, a las conexiones de la categoría Comercial que consumen menos de 3m³ de Agua Potable
 Nota 2: El área de servicio de ETAPA EP es aquella definida en los estudios de la II Fase de los Planes Maestros de Agua y Saneamiento

FUENTE: DWH – Estadísticas de Agua Potable
 ETAPA EP – Proyección de la Población del Cantón Cuenca

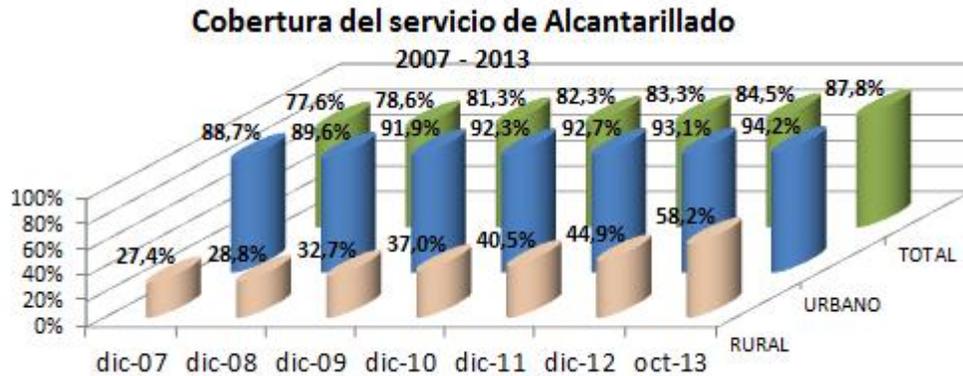
ELABORACIÓN: Subgerencia de Planificación - Dpto. de Planificación y Control

Gráficamente se lo ha representado de la siguiente manera, pudiendo observar que la cobertura del agua potable y alcantarillado conjuntamente entre el año 2010 y 2012 se ha incrementado aproximadamente en un 3%.

En relación a la cobertura del servicio de agua potable, a nivel rural se ha incrementado en un 11 % aproximadamente y a nivel urbano 1%.



FUENTE: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP



FUENTE: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP

Con lo que tiene que ver con el servicio de alcantarillado el incremento entre el año 2010 a 2012 a nivel rural es de 21% y a nivel urbano es de 3% aproximadamente.

4.1.1.3 CONEXIONES Y TASAS DE CRECIMIENTO

Si vemos los resultado de las conexiones de agua potable y su tasa de crecimiento anual ha pasado del 5.2% al 5.9% en el período de estudio 2010-2012 en lo que respecta al crecimiento urbano y rural como se expone en el gráfico a continuación.

SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
CONEXIONES DE AGUA POTABLE Y TASA DE CRECIMIENTO ANUAL EN EL ÁREA DE SERVICIO DE ETAPA EP ⁽¹⁾
URBANO, RURAL Y TOTAL
PERIODO: 2007 - 2013

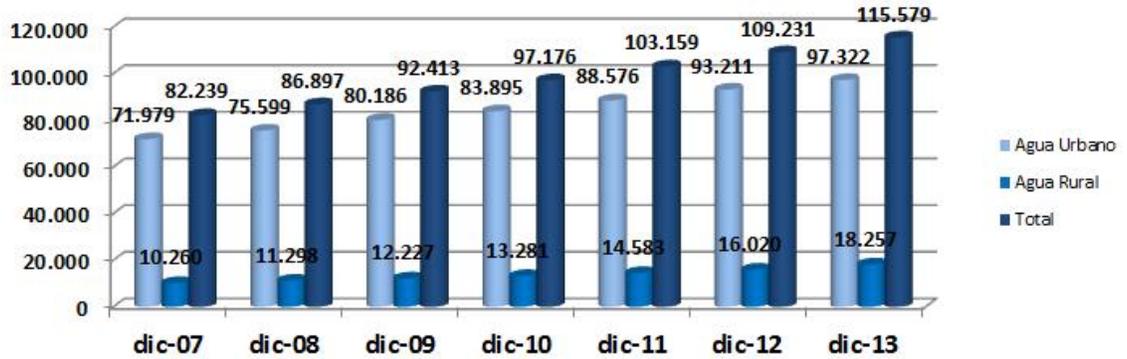
Periodo	Conexiones de Agua Potable			Tasa de crecimiento anual		
	URBANO (Número)	RURAL (Número)	Total (Número)	URBANO (%)	RURAL (%)	Total (%)
dic-07	71.979	10.260	82.239			
dic-08	75.599	11.298	86.897	5,0%	10,1%	5,7%
dic-09	80.186	12.227	92.413	6,1%	8,2%	6,3%
dic-10	83.895	13.281	97.176	4,6%	8,6%	5,2%
dic-11	88.576	14.583	103.159	5,6%	9,8%	6,2%
dic-12	93.211	16.020	109.231	5,2%	9,9%	5,9%
dic-13	97.322	18.257	115.579	4,4%	14,0%	5,8%

(1): El área de servicio de ETAPA EP es aquella definida en los estudios de la II Fase de los Planes Maestros de Agua y Saneamiento

FUENTE: DWH - Estadísticas de Agua Potable y Alcantarillado

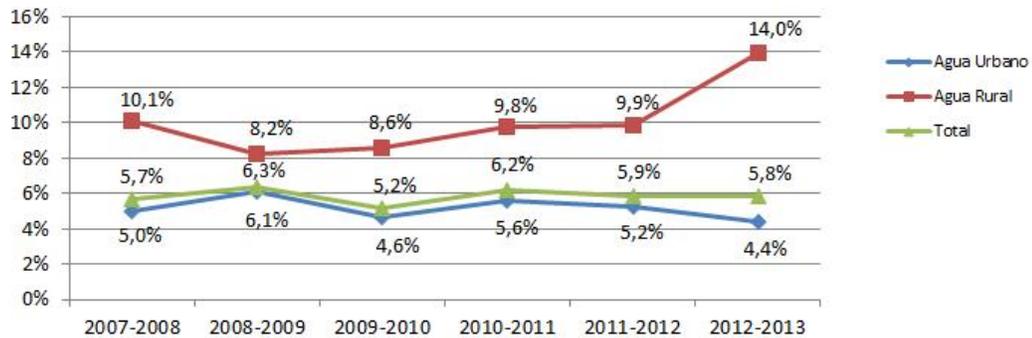
ELABORACIÓN: Subgerencia de Planificación - Dpto. de Planificación y Control

**Conexiones de Agua Potable
Urbano, Rural y Total
2007 - 2013**



Así mismo el crecimiento anual del agua potable se expresa en el gráfico a continuación

**Servicio de Agua Potable
Tasa de crecimiento anual
2007-2013**



FUENTE: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP

Según un informe proporcionado por la empresa municipal ETAPA EP, en el cual se midió la satisfacción de la calidad del servicio de Agua Potable para el año 2013, los resultados fueron los siguientes:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE – AÑO 2013

Como resultado, se obtiene que el Nivel de Satisfacción del Cliente con el Servicio de Agua Potable es de un **85,51%**, presenta un incremento del **4,09%** con respecto al indicador obtenido en el año 2012.

PONDERACIÓN	100%	75%	50%	25%	0%	Total Respuestas	Nivel por Atributo	Ponderación	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Mediamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho				Año 2013	Año 2012	
Características Organolépticas	222	115	44	4	1	386	85,82%	24,01%	20,60%	20,19%	0,41%
Continuidad del Servicio	237	117	23	6	3	386	87,50%	23,12%	20,23%	19,11%	1,12%
Presión del Agua Potable	192	127	54	11	2	386	82,12%	19,54%	16,05%	15,56%	0,49%
Atención al Cliente (21)	4897	2216	502	140	30	7785	87,93%	19,41%	17,07%	16,06%	1,01%
Tiempo de respuesta a requerimientos	201	130	36	17	2	386	83,10%	13,92%	11,57%	10,51%	1,05%
									85,51%	81,43%	4,09%

FUENTE: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP

Al hablar de Alcantarillado, los resultado de las conexiones y su tasa de crecimiento anual ha pasado del 8.9% al 6.1% en el período de estudio 2010-2012 en lo que respecta al crecimiento urbano y rural como se expone en el gráfico a continuación.

SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

CONEXIONES DE ALCANTARILLADO Y TASA DE CRECIMIENTO ANUAL EN EL ÁREA DE SERVICIO DE ETAPA EP ⁽¹⁾



URBANO, RURAL Y TOTAL

PERIODO: 2007 - 2013

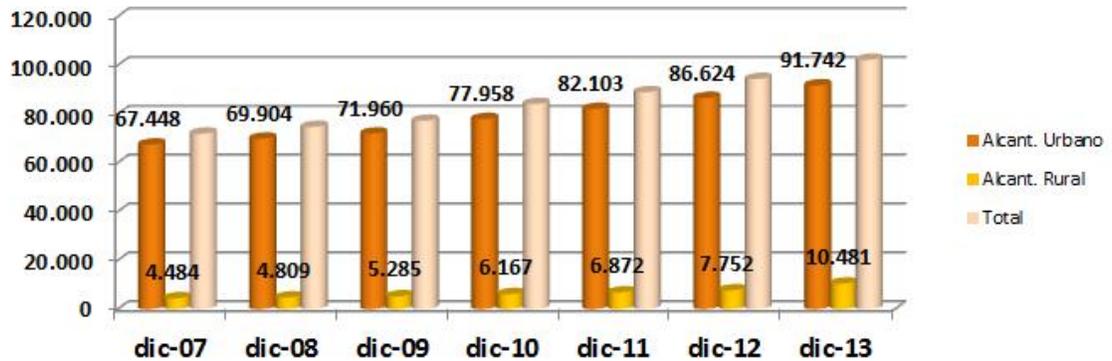
Periodo	Conexiones de Alcantarillado			Tasa de crecimiento anual		
	URBANO (Número)	RURAL (Número)	Total (Número)	URBANO (%)	RURAL (%)	Total (%)
dic-07	67.448	4.484	71.932			
dic-08	69.904	4.809	74.713	3,6%	7,2%	3,9%
dic-09	71.960	5.285	77.245	2,9%	9,9%	3,4%
dic-10	77.958	6.167	84.125	8,3%	16,7%	8,9%
dic-11	82.103	6.872	88.975	5,3%	11,4%	5,8%
dic-12	86.624	7.752	94.376	5,5%	12,8%	6,1%
dic-13	91.742	10.481	102.223	5,9%	35,2%	8,3%

(1): El área de servicio de ETAPA EP es aquella definida en los estudios de la II Fase de los Planes Maestros de Agua y Saneamiento

FUENTE: DWH - Estadísticas de Agua Potable

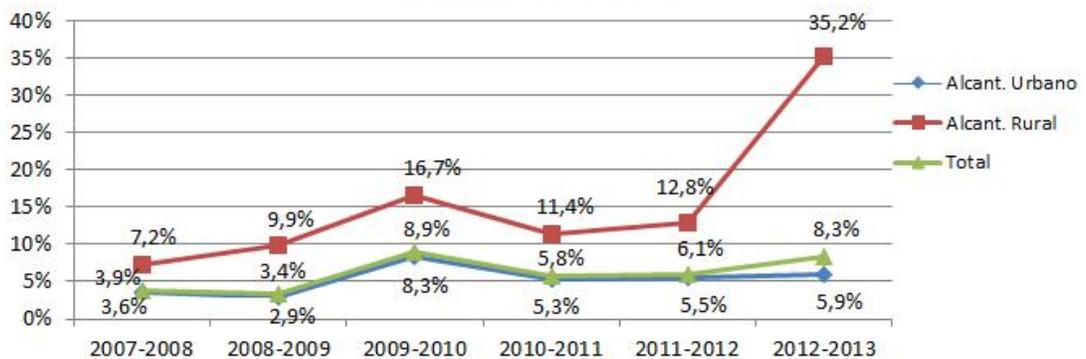
ELABORACIÓN: Subgerencia de Planificación - Dpto. de Planificación y Control

**Conexiones de Alcantarillado
Urbano, rural y Total
2007 - 2013**



Así mismo, a nivel gráfico, se representa la tasa de crecimiento anual en el servicio de alcantarillado.

**Servicio de Alcantarillado
Tasa de crecimiento anual
Periodo: 2009 - 2013**



FUENTE: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP

Finalmente según el estudio realizado por la empresa para medir la satisfacción del servicio ofertado y que a la vez fueron proporcionados gentilmente por sus directivos para exponerles dentro de este trabajo, se exponen los siguientes resultados del nivel de satisfacción del cliente del servicio de alcantarillado para el año:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO – AÑO 2013

Como resultado, se obtiene que el Nivel de Satisfacción del Cliente con el Servicio de Alcantarillado es de un **81,50%**, presenta un incremento del **1,17%** con respecto al indicador obtenido en el año 2012.

PONDERACIÓN	100%	75%	50%	25%	0%	Total Respuestas	Nivel por Atributo	Ponderación	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho				Año 2013	Año 2012	
ATRIBUTOS DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO											
Continuidad del Servicio	183	145	43	3	8	382	82,20%	37,84%	31,11%	30,67%	0,44%
Atención al Cliente (21)	4179	2526	724	151	124	7704	84,02%	34,46%	28,96%	28,84%	0,11%
Tiempo de respuesta a requerimientos	139	165	58	16	4	382	77,42%	27,70%	21,44%	20,83%	0,62%
									81,50%	80,34%	1,17%
									85,51%	81,43%	4,09%

FUENTE: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP

4.1.2 EDUCACIÓN

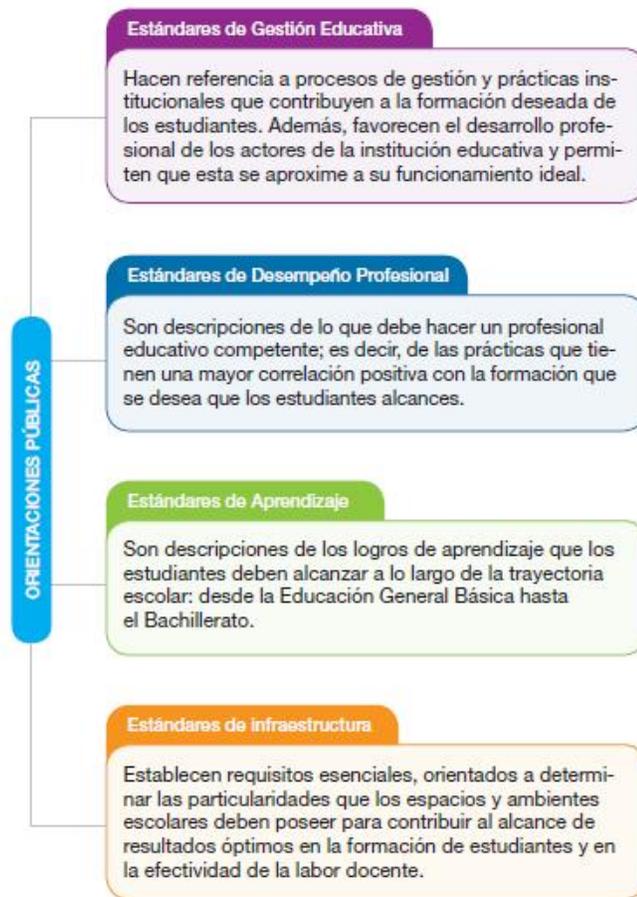
En el sector de educación, se miden los estándares de calidad educativa en aprendizaje, gestión escolar, desempeño profesional e infraestructura.

Se establece que un sistema educativo será de calidad en la medida en que dé las mismas oportunidades a todos, y en la medida en que los servicios que ofrece, los actores que lo impulsan y los resultados que genera contribuyan a alcanzar las metas conducentes al tipo de sociedad que aspiramos para nuestro país.

Los estándares de calidad educativa son descripciones de los logros esperados correspondientes a los diferentes actores e instituciones del sistema educativo.

La descripción que da el Ministerio de Educación en relación a los estándares respectivos es la siguiente³¹:

³¹ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, “Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura” 2012; Pág. 7



FUENTE: Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura - MINISTERIO DE EDUCACIÓN

4.1.2.1 GESTIÓN EDUCATIVA

El indicador es la gestión educativa se ha definido como la expresión de medida o grado de cumplimiento de un objetivo o, en este caso, del estándar establecido.³²

4.1.2.2 DESEMPEÑO PROFESIONAL

El Indicador (nivel de desempeño), se define como las acciones o prácticas fundamentales del desempeño profesional docente que permiten cualificar su labor.³³

4.1.2.3 APRENDIZAJE

³² MINISTERIO DE EDUCACIÓN, “Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura” 2012; Pág. 8

³³ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, “Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura” 2012; Pág. 11

El indicador (medios de verificación) se definen con trabajos, productos u otras muestras de desempeño, que permiten emitir juicios respecto a nivel de calidad alcanzado.³⁴

4.1.2.4 INFRAESTRUCTURA

Los estándares que servirán para medir los indicadores correspondientes, obedecen a normas técnicas de infraestructura educativa nacionales e internacionales³⁵, tal como se muestra a continuación:

BLOQUE	CAPACIDAD (estudiantes)	ÁREA BRUTA (m ²)	ÁREA ÚTIL (m ²)	NORMATIVA
Aulas	35	72,00	64,00	Min. 1,20 m ² Máx. 1,80 m ²
Aulas de Educación Inicial	25	72,00	64,00	Min. 1,20 m ² Máx. 1,80 m ²
Baterías Sanitarias Educación Inicial	-	25,00	21,00	1 inodoro/25 estudiantes 1 urinario/25 estudiantes 1 lavabo/1 inodoro
Baterías Sanitarias Hombres	-	25,00	21,00	1 inodoro/30 estudiantes 1 urinario/30 estudiantes 1 lavabo/2 inodoros
Baterías Sanitarias Mujeres	-	25,00	21,00	1 inodoro/20 estudiantes 1 lavabo/2 inodoros
Biblioteca (1.000 estudiantes)	76	300,00	286,00	óptimo 4,00 m ² /estudiantes
Biblioteca (500 estudiantes)	64	231,00	220,00	óptimo 4,00 m ² /estudiantes
Comedor	100	204,00	195,00	2,00 m ² /estudiantes
Áreas Exteriores Educación Inicial	-	-	-	1,50 m ² /estudiante
Áreas Exteriores Educación General Básica	-	-	-	5,00 m ² /estudiante y en ningún caso < 2,00 m ²
Áreas Exteriores Bachillerato	-	-	-	5,00 m ² /estudiante y en ningún caso < 2,00 m ²
Laboratorios de Tecnología e Idiomas	35	72,00	64,00	2,00 m ² /estudiante
Laboratorios de Química, Física, Ciencias	35	72,00	64,00	2,00 m ² /estudiante
Hospedaje	18 / habitación	72,00	64,00	3,50 m ² /estudiante
Baterías Sanitarias Hombres	-	25,00	21,00	1 inodoro/10 estudiantes 1 urinario/10 estudiantes 1 lavabo/1 inodoro 1 ducha/10 estudiantes
Baterías Sanitarias Mujeres	-	25,00	21,00	1 inodoro/10 estudiantes 1 lavabo/1 inodoro 1 ducha/10 estudiantes

FUENTE: Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura - Ministerio de Educación

En base a esta información, los indicadores³⁶ expuestos son los siguientes:

³⁴ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, “Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura” 2012;; Pág. 15

³⁵ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, “Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura” 2012; Pág. 54

³⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/>

Nombre de la Institución Pública
7) Parámetros Aplicables a la Información de Desarrollo Organizacional
M. Indicadores de desempeño, informes de gestión, cumplimiento de metas

Fecha de publicación: 04 de febrero de 2014

No.	Nombre del proyecto, plan o programa	Servidora o servidor público responsable	Cumplimiento de planificación	Indicadores de Resultados	Grafico de Resultados
1	PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	FABRICIO VALLEJO	0%	Metas en proceso de definición	
2	EDUCACIÓN INICIAL CON CALIDAD Y CALIDEZ	ZOILA RAMOS	0%	8.974 IE que imparten Educación Inicial.	
			0%	347.341 personas de 3 y 4 años matriculados en Centros de Educación Inicial en todos los sostenimientos.	
3	FORTALECIMIENTO DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE	LUIS MALES	0%	2.961 docentes capacitados en temas específicos de EIB.	
			0%	120.527 estudiantes atendidos.	
			0%	100% de docentes formados en enseñanza Kichwa y Shuar como segunda lengua.	
4	HILANDO EL DESARROLLO	FABRICIO VALLEJO	0%	Metas en proceso de definición	
5	EDUCACIÓN BÁSICA PARA JÓVENES Y ADULTOS	PATRICIO CAJAS	0%	1.562 centros para el desarrollo del programa de alfabetización implementados.	

6	NUEVA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	ALFONSO COKA	0%	Metas en proceso de definición	
7	PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA PARA LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN CON CALIDAD Y EQUIDAD	AMADEUS CASALS	0%	20 Establecimientos con estudios de implantación arquitectónica y adicionales terminados	
			0%	20 Establecimientos con contratos de obra y fiscalización firmados	
8	ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ARCHIVO MAESTRO DE INSTITUCIONES EDUCATIVA	JOFRE CALDERÓN	0%	88% de las IE que actualizan su información en el AMIE.	
9	DOTACION DE CONECTIVIDAD Y EQUIPAMIENTO PARA ESCUELAS FISCALES Y ORGANISMOS DE DESARROLLO SOCIAL A NIVEL NACIONAL	N/D	0%	Metas en proceso de definición	
10	SISTEMA NACIONAL DE DESARROLLO PROFESIONAL SIPROFE	MIRIAM AGUIRRE	0%	42.500 docentes en cursos de formación continua.	
			0%	4 programas de formación implementados.	
			0%	13.000 docentes asistentes a cursos de inducción	
11	CREACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN EN AZOGUES, CAÑAR	ANDRES MIÑO	0%	5 talleres nacionales e internacionales para formar redes y/o alianzas universitarias.	
			0%	100% de los procesos académicos implementados.	
			0%	100% de avance en procesos de contratación de personal administrativo y docente.	
12	MODELO DE EDUCACIÓN INCLUSIVA	MARIA SOLEDAD VELA YEPEZ	0%	1.575 personas con NEE atendidas en el Sistema Educativo Nacional.	
13	SISTEMA INTEGRAL DE TECNOLOGÍAS PARA LA ESCUELA Y LA COMUNIDAD SITEC	SUSANA CADENA	0%	Metas en proceso de definición	
14	IMPLEMENTACIÓN DE ESCUELAS PARA EL BUEN VIVIR	MARIA FERNANDA PORRAS	0%	Metas en proceso de definición	

15	PROGRAMA DE REFORMA INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	ÓSCAR VALENCIA	0%	Metas en proceso de definición	
16	TELEDUCACIÓN MODELO EXPERIMENTAL DE FINALIZACIÓN DE EGB Y BACHILLERATO PARA JÓVENES Y ADULTOS EN REZAGO ESCOLAR	MÓNICA MARURI	0%	13 PUNTOS de Rating en la ciudad de Quito	
			0%	16 Puntos de Rating en la ciudad de Guayaquil	
			0%	78% de docentes que conocen de Educa	
			0%	60% de estudiantes que conocen de Educa	
17	REDUCCIÓN DE RIESGOS EN LA COMUNIDAD	MAURICIO CARVAJAL	0%	Metas en proceso de definición	

Fuente: GPR MINEDUC al 31 de enero de 2014, Convenios.
Elaboración: Coordinación General de Planificación

4.1.3 SALUD

Al hablar del sector de la Salud, la información proporcionada por el Ministerio de Salud en relación a sus indicadores³⁷, son los siguientes:

Ministerio de Salud Pública				
6) Parámetros Aplicables a la información de Planificación Institucional				
M. Indicadores de desempeño, informes de gestión, cumplimiento de metas				
Fecha de publicación: 31 de diciembre 2013				
No.	Nombre del proyecto, plan o programa	Servidora o servidor público responsable	Cumplimiento de planificación 2013	Indicadores de Resultados
1	Administración del programa mitigación, prevención y atención de emergencias y desastres en salud	Israel Espinosa	20,41%	Número de Recurso Humano capacitado en salud fortalecidos en gestión de riesgos Número de escenarios de riesgos de eventos adversos que afecten a la salud pública Número de hospitales especializado, de especialidades y generales con planes de emergencia hospitalarios elaborados
2	Atención Integral de las Personas por Ciclo de Vida	Gabriela Aguinaga	21,60%	Número de normas que cumplen con estándares
3	Atención integral a personas con discapacidad, rehabilitaciones y cuidados especiales en la salud a nivel nacional	Juan Carlos Panchi / César Calderón	98,78%	
4	Control de enfermedades crónicas no transmisibles	Amparo Torres	85,50%	
5	Control y Vigilancia de la Zoonosis Rabia	Cecilia Paredes	80,05%	Cobertura de cerco epidemiológico en humanos ante notificaciones de rabia animal
6	Control y Vigilancia Epidemiológica	Pablo Isaac Acosta Hidalgo	41,30%	
7	Creación e implementación de salud mental comunitaria y centros estatales de recuperación de adicciones.	Roberto Celi	82,22%	
8	Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT Ecuador)	Wilma Freire	89,97%	Cobertura de cerco epidemiológico en humanos ante notificaciones de rabia animal
9	Estado y Sociedad Civil responden a la Tuberculosis reforzando el control de la tuberculosis en el Ecuador con énfasis en las poblaciones vulnerables	Mónica Chiriboga	87,80%	
10	Estrategia nacional de VIH/sida-its (prevención y control del VIH/sida/its)	Susana Tamayo	49,45%	Número de personas con diagnóstico de infecciones de transmisión sexual (ITS) con manejo etiológico, clínico o sintómico.
11	Estrategia Nacional Intersectorial de Planificación Familiar y Prevención del embarazo en adolescentes ENIPLA	Daniela Alvarado	89,97%	Número de usuarios de la línea 1800-44-55-66 habla serio sexualidad sin misterios
12	Extensión de la Protección Social en Salud	Juan Sánchez Jara	97,14%	Número de normas e instrumentos elaborados o actualizados
13	Formación Capacitación y Certificación de Talento Humano en Salud	Juan Palacios	93,56%	
14	Fortalecimiento del Ministerio de Salud Pública en el Sistema Nacional de la Sangre	Elizabeth Barona	98,59%	Número unidades de sangre y hemocomponentes transfundidas en los Hospitales de segundo y tercer nivel de complejidad del Ministerio de Salud Pública.
15	Fortalecimiento Red de Servicios de Salud y Mejoramiento de la Calidad	Ivette Rodríguez	43,15%	Porcentaje de predios identificados y validados
16	Fortalecimiento Tecnológico y de infraestructura en el Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical	Juan Carlos Pérez	78,21%	Número de muestras procesadas y analizadas
17	Hacia el Control de la Tuberculosis	Eugenia Aguilar	98,59%	Número de pacientes con tuberculosis resistente a medicamentos de primera línea que reciben tratamiento
18	Inmunizaciones Enfermedades inmunoprevenibles por vacuna	Jakeline Pinos	88,47%	Número de niños/as de 10 años vacunados con varicela
19	Ley de maternidad Gratuita y Atención Infantil	Adriana Cano	97,35%	Número de Atenciones brindadas a Recién Nacidos/as
20	Mi Emergencia	Santiago Tarapues	93,15%	Número de personas contratadas.
21	Mi Hospital	Oswaldo Salgado	97,88%	
22	Nutrición en los Ciclos de Vida Desnutrición Cero	Guillermo Fuenmayor	82,52%	
23	Programa de Apoyo a la Extensión en la Protección Social y Atención Integral en Salud	Christian Franco	87,82%	Número de balanzas, tallímetros, hemoglobímetros y hemocues para el programa de Desnutrición Cero entregado

³⁷ MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, www.instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2013/diciembre/matrizm.pdf (24-02-2014) 18h34 m

24	Programa de Apoyo a la gestión local de los servicios de salud, agua potable y saneamiento	Patricia Maldonado	28,88%	Número de organizaciones/instituciones públicas/privadas conocen de las políticas del MSP y de la prestación de los servicios de salud, y trabaja coordinadamente con el programa, en los distritos de intervención hasta diciembre del 2014.
25	Programa de Cooperación socio sanitario en el apoyo al plan binacional de paz Ecuador y Perú II Fase	Mirta Brseño/Carmita Lituma	28,35%	
26	Programa Nacional De Prevención Control y Monitoreo De Malaria En El Ecuador	Silvia Cruz	45,82%	Porcentaje de seguimiento a pacientes con diagnóstico de malaria
27	Promoción de la salud	Adriana Carvajal	28,22%	Hitos para el fortalecimiento de la Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud e Igualdad
28	Proyecto de Infraestructura Física, Equipamiento, Mantenimiento, Estudios y Fiscalización en Salud	Juan Carlos Almeida	72,21%	Predios validados para la construcción de nuevos hospitales por parte de la comisión interinstitucional
29	Proyecto de Participación Comunitaria para el control biológico del aedes, aegypti, en las ciudades de manta, montecristi jaramijo, Machala, huaquillas, santo domingo y Guayaquil mediante el uso de bactivac	Julio Palomeque	97,24%	
30	Proyecto de Tecnologías y Servicios Informáticos	Daniilo López	95,08%	Porcentaje de Servidores de rack en funcionamiento
31	Proyecto de Vigilancia y Control de Vectores para la prevención de la Transmisión de enfermedades zoonóticas en el Ecuador	Félix Beltrán	95,60%	
32	Proyecto Nacional de Tamizaje Neonatal	Santiago Echeverría	63,36%	Número de niños tamizados a nivel nacional
33	Reforma Del Sector Salud Y Reestructuración Del Ministerio De Salud Pública	Enrique Souza	92,36%	Porcentaje de Implementación de Distritos de Salud de acuerdo a las metodologías en el marco del nuevo Modelo de Gestión
34	Respuesta de Ecuador a VIH/SIDA un acercamiento multisectorial hacia el acceso universal y la prevención en las poblaciones de mayor riesgo	Vladimir Díaz	94,78%	
35	Salud Intercultural	Miriam Conejo	64,27%	Número de servidores públicos capacitados en el uso y registro adecuado de la variable étnica en los registros administrativos en salud
36	Salud Mental	Juan Carlos Panchi	31,52%	Número de servicios de salud ofreciendo atención para personas con problemas derivados del consumo de sustancias psicoactivas
37	Sostenibilidad de la operación de las unidades del Ministerio de Salud	Jorge Carrillo / Yolanda Germán	90,72%	Número de unidades operativas dotadas de medicamentos
38	Unidades Móviles de Salud Escolar	Carlos Pillajo	84,00%	Número de atenciones realizadas en las Unidades Móviles Generales y Especializadas

FUENTE: Estadísticas del Ministerio de Salud Pública

ELABORACIÓN: Departamento de Estadísticas del MSP

4.1.4 ELECTRICIDAD

Para el sector de la electricidad el indicador más representativo es la satisfacción de clientes: Calidad Técnica

Los siguientes son datos proporcionados por la Empresa Eléctrica Centro Sur:

SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA CALIDAD TÉCNICA

La Calidad Técnica alcanza una calificación promedio de 80.82%

CALIFICACIÓN A LA CALIDAD TÉCNICA	% Que representa el nivel de satisfacción de los clientes
Variación de voltaje (sin encendido de artefactos)	73.40%
Nivel de tensión	72.58%
Frecuencia de interrupciones	90.38%
Duración de interrupciones (promedio ponderado)	86.92%
Duración de interrupciones (urbano)	86.26%
Duración de interrupciones (rural)	93.42%
PROMEDIO	80.82%

FUENTE: Informe de calidad técnica

ELABORACIÓN: Jefatura de Mercadeo- Empresa Eléctrica Centro Sur

En lo que respecta la satisfacción según la calidad técnica por segmentos, la información es la siguiente:

SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA CALIDAD TÉCNICA POR SEGMENTOS

CALIFICACIÓN A LA CALIDAD TÉCNICA	SEGMENTOS					
	CUENCA URBANO	CUENCA RURAL	AZUJAY	CAÑAR	DIMS	TARIFA COMERCIAL
Variación de voltaje (sin encendido de artefactos)	74.13%	80.00%	71.06%	67.02%	64.95%	84.80%
Nivel de tensión	71.80%	82.31%	69.94%	68.51%	68.12%	80.40%
Frecuencia de interrupciones	91.47%	86.41%	90.84%	97.45%	73.66%	99.60%
Duración de interrupciones (promedio ponderado)	85.22%	93.33%	90.17%	87.66%	73.47%	94.00%
PROMEDIO	80.65%	85.51%	80.50%	80.16%	70.05%	89.70%

FUENTE: Informe de calidad técnica

ELABORACIÓN: Jefatura de Mercadeo- Empresa Eléctrica Centro Sur

El índice de frecuencia de cortes de energía en el sector, está definido de la siguiente manera:

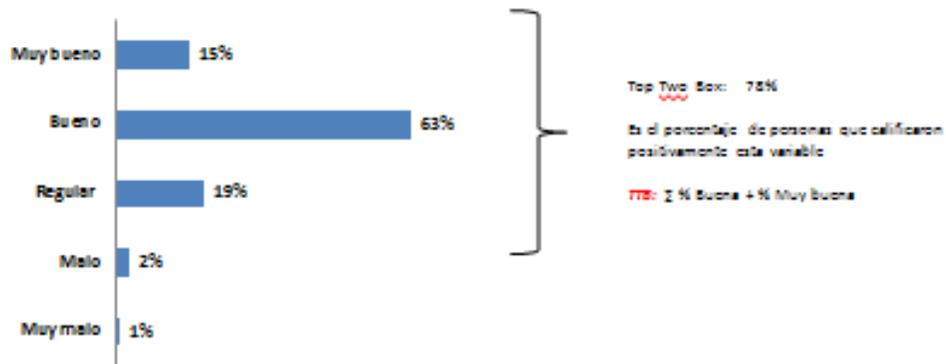


El índice de satisfacción de esta variable se obtiene al realizar una ponderación de todos los valores asignados por el informante.

FUENTE: Informe de calidad técnica

ELABORACIÓN: Jefatura de Mercadeo- Empresa Eléctrica Centro Sur

El nivel de satisfacción con el servicio que oferta la institución:



	2012						2013	
	FEBRERO	MARZO	MAYO	JULIO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	JULIO	SEPTIEMBRE
RESUMEN TT	81%	86%	81%	83%	82%	83%	82%	78%
PROMEDIO	4	4.1	4.1	4	4	4	4	3.9

FUENTE: Informe de calidad técnica

ELABORACIÓN: Jefatura de Mercadeo- Empresa Eléctrica Centro Sur

4.1.5 TELEFONÍA FIJA

ETAPA EP realizó un estudio en el año 2013, en el cual pretendió medir la calidad del servicio de telefonía fija, siendo así que los resultados obtenidos fueron los siguientes:

ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

De acuerdo a la metodología establecida para el estudio, la medición del Nivel de Satisfacción del atributo denominado ATENCIÓN AL CLIENTE, se basa en la calificación individual otorgada a 21 aspectos que el Cliente los relaciona con este atributo.

En base a su experiencia, califique su Nivel de Satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la Atención al Cliente.

ATRIBUTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	PONDERACIÓN					Total Respuestas	Nivel por Atributo		Variación
	100% Muy Satisfecho	75% Satisfecho	50% Medianamente Satisfecho	25% Insatisfecho	0% Muy Insatisfecho		Año 2013	Año 2012	
Atención Personalizada	210	122	35	13	3	383	84,14%	84,39%	-0,25%
Claridad en la entrega de información	225	124	25	7	2	383	86,75%	83,42%	3,33%
Confiabilidad de la información proporcionada en la venta del servicio	230	132	18	2	1	383	88,38%	80,57%	7,81%
Conocimiento del personal sobre los Servicios	220	128	30	3	2	383	86,62%	82,45%	4,17%
Cordialidad en el trato	248	96	30	6	3	383	87,86%	84,26%	3,60%
Disponibilidad de atención en tiempos extendidos (24/7)	223	131	21	7	1	383	87,08%	82,84%	4,24%
Disposición para atender requerimientos	214	124	33	7	5	383	84,92%	80,44%	4,48%
Facilidad brindada al momento de atender su requerimiento	209	126	38	5	5	383	84,53%	81,93%	2,60%
Presencia del Personal	244	116	22	1	0	383	89,36%	82,71%	6,65%
Tiempo de espera en las llamadas que realiza al Contact Center	158	137	66	15	7	383	77,68%	83,87%	-6,20%
Pago en ventanilla	175	128	49	10	5	367	81,20%	82,90%	-1,70%
Pago por Débito Bancario	40	36	6	4	1	87	81,61%	92,42%	-10,81%
Agilidad en la atención	197	130	42	10	4	383	83,03%	75,91%	7,12%
Comodidad durante el tiempo de espera	192	120	51	16	4	383	81,33%	75,52%	5,81%
Imagen y limpieza del local	278	94	10	0	1	383	92,30%	87,95%	4,34%
Información disponible	243	116	20	3	1	383	88,97%	82,06%	6,91%
Infraestructura del local	269	101	11	1	1	383	91,51%	88,15%	3,37%
Seguridad brindada al interior del local	267	101	13	1	1	383	91,25%	80,31%	10,94%
Señalización del local	237	117	26	1	2	383	88,25%	83,10%	5,15%
Horario de Atención	241	122	15	2	3	383	88,90%	85,04%	3,86%
Tiempo de espera para realizar el trámite	155	145	64	14	5	383	78,13%	77,72%	0,41%
Atención al Cliente	4475	2446	625	128	57	7731	86,07%	82,76%	3,31%

FUENTE: Estudio de medición del nivel de satisfacción

ELABORACIÓN: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA - AÑO 2013.

Como resultado, se obtiene que el Nivel de Satisfacción del Cliente con el Servicio de Telefonía Fija es del **86,76%**, presenta un incremento del **5,90%** con respecto al indicador obtenido en el año 2012.

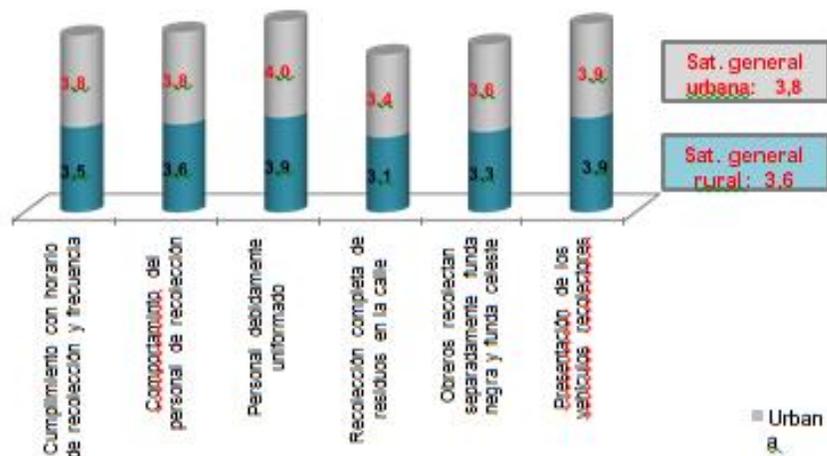
ATRIBUTOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Fija	PONDERACIÓN					Total Respuestas	Nivel por Atributo	Ponderación	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	100%	75%	50%	25%	0%				Año 2013	Año 2012	
Continuidad del Servicio	243	123	12	3	2	383	89,30%	25,39%	22,68%	20,66%	2,02%
Conectividad del Servicio	204	136	33	10	0	383	84,86%	23,42%	19,87%	20,04%	-0,16%
Atención al Cliente (21)	4475	2446	625	128	57	7731	86,07%	18,42%	15,85%	15,25%	0,61%
Tiempo de respuesta a requerimientos	194	131	47	7	4	383	82,90%	16,58%	13,74%	11,91%	1,84%
Flexibilidad y Adaptabilidad a las exigencias del Cliente	254	113	12	4	0	383	90,27%	16,18%	14,61%	13,01%	1,60%
									86,76%	80,86%	5,90%

FUENTE: Estudio de medición del nivel de satisfacción

ELABORACIÓN: Subgerencia de Servicio y atención al Cliente - ETAPA EP

4.1.6 TRATAMIENTO DE DESECHOS SÓLIDOS

La empresa municipal EMAC EP, contrató los servicios de una consultoría privada para el desarrollo del grado de satisfacción de los usuarios con sus servicios en el año 2012, los resultados obtenidos son los siguientes:



Fuente: Informes de consultoría de satisfacción

Elaboración: Departamento de Planificación - EMAC EP

Como observamos la satisfacción general urbana es de 3.8 y rural de 3,6 de una escala de calificación de 10 puntos.

Además, se realizó un comparativo de indicadores de satisfacción en el período 2007-2012, los datos del año 2011 fueron aplazados para análisis posteriores dada la escala utilizada (10 puntos) y por la falta de desagregación en áreas urbanas y rurales, es por ellos que no fue considerado. También el número de informantes para el 2012 correspondió únicamente a las personas con respuestas efectivas, descartando aquellas que respondieron “no sabe” o las que no contestaron. Siendo así los resultados fueron los siguientes:

SATISFACCIÓN RESPECTO A LA RECOLECCIÓN DE BASURA EN SU ZONA O SECTOR

ÁREA URBANA

Indicadores	Horario de recolección				Recolección completa				Reciclaje desechos*				Campañas de reciclaje†			Comportamien	Recolección	Personal			
	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2012	2012			
No. Informantes	420	423	421	398	418	423	420	397	415	384	419	384	382	404	414	405	399	371	368	335	394
Media	3,8	3,8	4,0	3,8	3,4	3,7	3,6	3,4	3,9	3,4	3,4	3,8	3,2	2,7	3,4	3,1	2,6	2,9	3,8	3,6	4,0
Mediana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desv. Típica	0,8	0,7	0,9	0,9	0,9	0,7	1,0	1,0	0,7	0,7	1,1	0,6	1,1	1,0	1,5	1,2	0,9	1,6	0,8	0,9	0,5
Coef. de variación	21%	17%	22%	22%	28%	18%	28%	29%	19%	22%	33%	16%	35%	35%	43%	38%	36%	53%	20%	26%	12%

2007	2008	2009	2011	2012
3,45	3,24	3,46	3,94*	3,50

*La calificación 2011 (urbana y rural) ha sido transformado por motivos comparativos.

Fuente: Informes de consultoría de satisfacción

Elaboración: Departamento de Planificación - EMAC EP

ÁREA RURAL

Indicadores	Horario de recolección				Recolección completa				Reciclaje desechos*				Campañas de reciclaje*			Comportamien	Recolección	Personal			
	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2012	2012			
	No. Informantes	337	342	303	398	340	339	302	393	339	315	303	392	337	325	302	338	322	303	383	203
Media	3,4	3,5	3,4	3,5	3,2	3,3	3,2	3,1	3,7	3,4	3,1	3,8	2,6	2,7	2,6	2,5	2,5	2,3	3,6	3,3	3,9
Mediana	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4
Moda	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desv. Típica	1,0	0,8	1,0	0,8	1,0	0,9	1,0	0,9	1,2	0,8	1,0	0,5	1,0	1,0	1,4	1,0	1,0	1,3	0,6	1,0	0,5
Coef. de variación	29%	23%	29%	22%	33%	27%	33%	28%	32%	23%	33%	13%	39%	38%	53%	40%	42%	55%	18%	31%	12%

2007	2008	2009	2011	2012
3,07	3,06	2,94	3,94*	3,17

*La calificación 2011 (urbana y rural) ha sido transformado por motivos comparativos.

Fuente: Informes de consultoría de satisfacción

Elaboración: Departamento de Planificación - EMAC EP

La satisfacción general respecto a la recolección de basura en áreas urbanas y rurales muestra un comportamiento tendiente a incrementos y decrementos. Para el periodo 2012 se evidencia una aparente disminución respecto al 2011. Este comportamiento puede deberse a la falta de desagregación del indicador 2011 en áreas urbanas y rurales.

Sin embargo a nivel general, también presentaron los siguientes resultados:

SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LA RECOLECCIÓN DE BASURA DE LA CIUDAD Y ZONAS DE CUENCA

ÁREA URBANA

Indicadores	Recolección domiciliaria				Recolección en industrias				Recolección en parroquias rurales				Recolección en		
	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2008	2009	2012
	No. Informantes	415	362	420	390	119	108	397	102	142	154	412	157	312	415
Media	3,8	3,8	3,9	3,9	3,6	3,6	4,9	3,9	2,8	3,0	4,3	3,5	3,1	3,4	3,6
Mediana	4	4	4	4	4	4	6	4	3	3	4	4	3	3	4
Moda	4	4	4	4	4	4	6	4	2	3	6	4	3	3	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desv. Típica	0,6	0,6	0,8	0,6	0,9	0,7	1,4	0,7	1,1	0,9	1,6	0,9	0,9	1,3	0,8
Coef. de variación	17%	16%	21%	16%	24%	19%	28%	17%	40%	31%	38%	26%	29%	40%	23%

2007	2008	2009	2011	2012
3,41	3,36	2,09	3,67*	3,66

*La calificación 2011 (urbana y rural) ha sido transformado por motivos comparativos

ÁREA RURAL

Indicadores	Recolección domiciliaria				Recolección en industrias				Recolección en parroquias rurales				Recolección en		
	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2007	2008	2009	2012	2008	2009	2012
No. Informantes	306	258	304	329	117	142	301	71	331	329	304	353	300	301	374
Media	4,1	4,0	4,1	3,9	3,9	3,6	4,7	3,5	3,2	3,3	3,1	3,4	3,3	3,5	3,7
Mediana	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4
Moda	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	3	3	4	4	4
Mínimo	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desv. Típica	0,9	0,7	1,2	0,6	0,8	0,8	1,5	0,9	1,1	0,8	1,1	0,7	0,9	1,5	0,6
Coef. de variación	22%	17%	29%	16%	21%	24%	31%	25%	34%	25%	37%	20%	26%	44%	17%

2007	2008	2009	2011	2012
3,75	3,49	3,83	3,67*	3,67

*La calificación 2011 (urbana y rural) ha sido transformado por motivos comparativos

Fuente: Informes de consultoría de satisfacción

Elaboración: Departamento de Planificación - EMAC EP

La satisfacción general respecto a la recolección de basura en áreas urbanas y rurales de la ciudad y zonas de Cuenca, muestra un comportamiento de incrementos y decrementos. Para el periodo 2012 aparentemente se mantiene el indicador, sin embargo, se recalca que en el 2011 no existe desagregación a nivel urbano y rural.

4.1.7 GAD PARROQUIAL DE SAYAUSÍ

En base a la información proporcionada por la entidad según el oficio 08-G.P.S, se manifestó que no existen indicadores de calidad en la prestación de servicios desarrollados por esta institución. Sin embargo como aporte en este presente trabajo de tesis, se propondrá indicadores que ayudarán a la medición y gestión de la entidad.

Los indicadores propuestos que ayudarían a la medición de la calidad de la prestación de los servicios básicos en la Parroquia Sayausí serían los siguientes:

INDICADORES	FORMULA	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de satisfacción de los usuarios por cada servicios básico recibido	$\frac{\text{Número total de usuarios con satisfacción alta}}{\text{Número total de usuarios encuestados en la parroquia Sayausí}}$	Pretende medir el porcentaje de usuarios con satisfacción alta en relación al número de usuarios encuestados.
Porcentaje de quejas recibidas por cada servicio básico recibido	$\frac{\text{Número Total de quejas recibidas}}{\text{Total de formularios de queja llenados}}$	Pretende medir el porcentaje de quejas recibidas en relación al total de formularios de queja llenados

Fuente: Encuesta de percepción de la calidad de los servicios básicos por parte de los habitantes de la Parroquia de Sayausí

Elaboración: La Autora

4.2 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS EN SAYAUSÍ POR PARTE DE SUS HABITANTES: ANÁLISIS POR EDAD, POR GÉNERO, POR SECTOR, POR TIPO DE SERVICIO.

Como se apreció en la sección anterior, los indicadores que cada institución presenta dentro de su malla corresponden en su mayoría a la medición de una calidad técnica del producto que se oferta, sin embargo no se existen estudios que presenten una evaluación de la percepción que el usuario tiene sobre dicho servicios, es así que se procedió a realizar una encuesta a una muestra representativa de habitantes de la parroquia Sayausí.

4.2.1 PLAN DE MUESTREO

Para realizar un plan de muestreo se consideró el número total de habitantes, 8.392 personas que habitan en la Parroquia de Sayausí, según el Censo del año 2010 en el Ecuador, siendo este dato el UNIVERSO.

Para determinar la POBLACIÓN, se decidió en abarcar sólo a adultos jefes de hogar, con la cual se podrá obtener información certera acerca de los beneficios sociales a percibir, siendo así 3.624 personas entre hombres y mujeres mayores a 25 años.

Con esta información el cálculo de la muestra será de la siguiente manera:

Margen de Error	5%
Nivel de confianza	95%
Tamaño del universo	3.624
Nivel de heterogeneidad	50%
El tamaño muestral	348

De la muestra seleccionada, se determinó estratificar el número de encuestas según muestreo aleatorio siguiendo el mismo contexto de la estructura del universo, el cual es tal como sigue:

SECTOR	HABITANTES	PORCENTAJE
CENTRO PARROQUIAL	111	31,90%
COMUNIDADES	237	68,10%
CORAZÓN DE JESÚS	25	7,18%
SANTA MARÍA	39	11,21%
LA LIBERTAD	47	13,51%
SANMARTÍN	27	7,76%
SAN MIGUEL	22	6,32%
MARIANZA	53	15,23%
BUENOS AIRES	24	6,90%
TOTAL	348	100,00%

FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí

ELABORACIÓN: La Autora

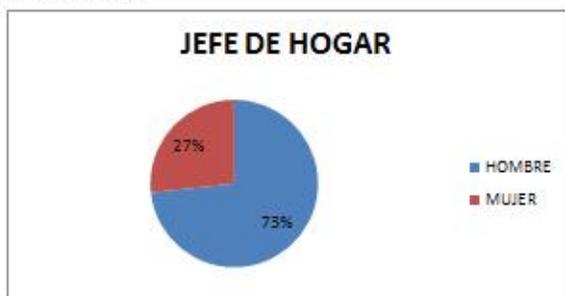
4.2.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Basados en la cifra anterior, se realizaron encuestas a 348 personas jefes de hogar, habitantes de la parroquia Sayausí acerca de la percepción que tienen sobre los servicios básicos ofertados en la parroquia según los distintos proveedores de los mismos. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

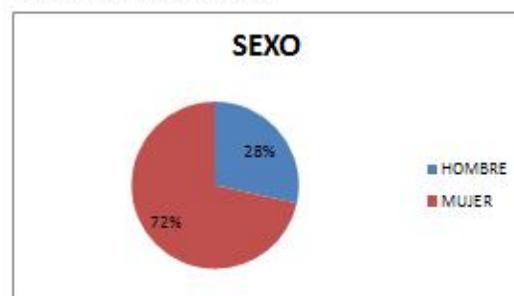
4.2.2.1 DATOS GENERALES

De las personas encuestadas, observamos que el mayor porcentaje fueron mujeres con 72% del total, se señaló que el 73% de los hogares cuentan con un jefe de hogar de sexo masculino. La edad de los habitantes de la parroquia Sayausí se encuentra en un rango entre más de 40 y menos de 60 años con un 68% seguido por el rango entre más de 25 y menos de 40 años con un 27%. La encuesta fue realizada en mayor proporción a los habitantes de las comunidades pertenecientes a la parroquia, como se observa a continuación:

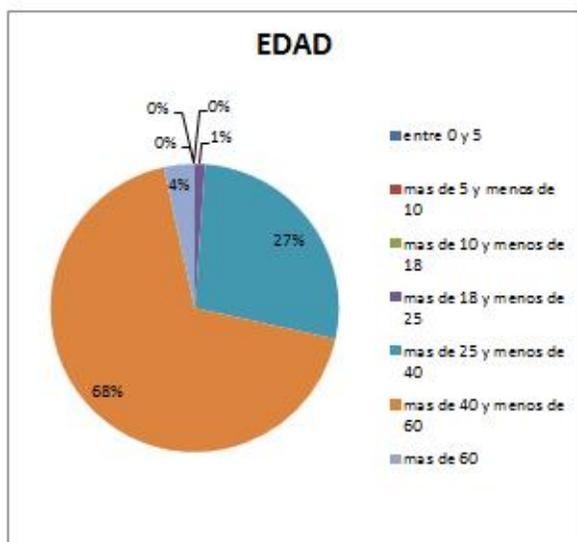
JEFE DE HOGAR



SEXO DEL ENCUESTADO



EDAD



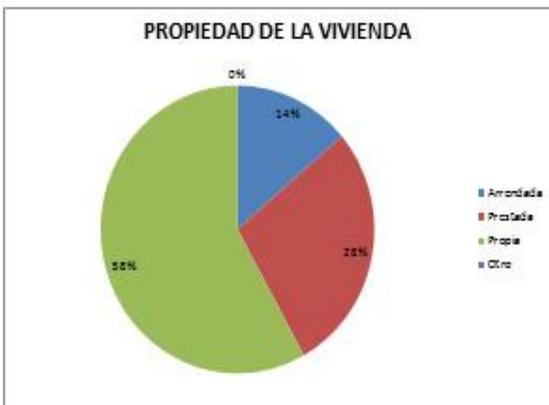
SECTOR



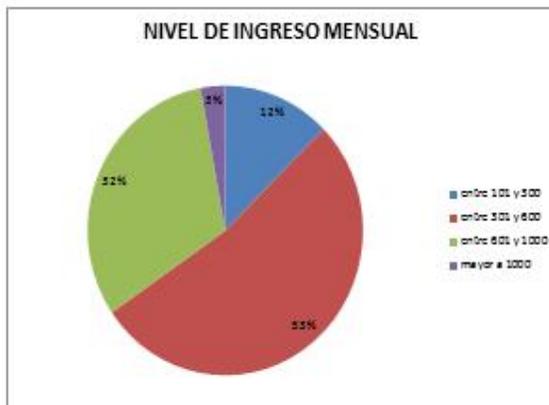
FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

Las viviendas son propias para el 58% de los encuestados, su nivel de ingresos se encuentra entre USD 301 y USD 600 para el 53% de los encuestados, seguido de USD 601 y USD 1000 para el 32%.

PROPIEDAD DE LA VIVIENDA



NIVEL DE INGRESOS



NÚMERO DE MIEMBROS DE FLIA POR EDAD Y SEXO



NÚMERO DE MIEMBROS SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
 ELABORACIÓN: La Autora

El mayor porcentaje de número de miembros que se encuentra entre un rango de edad de más de 40 y menos de 60 años es del 36%, el nivel de instrucción de los encuestados y su núcleo familiar es secundaria completa para el 35% de habitantes, seguido de 24% con niveles tecnológicos.

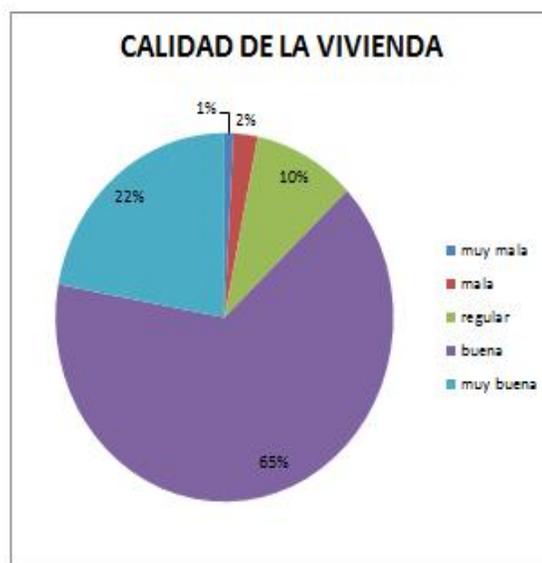
4.2.2.2 VIVIENDA

Se ha manifestado que la calidad de la vivienda en la cual habitan es buena según el 65% de los encuestados, seguida por un 22% que la consideran muy buena. El tipo de vivienda del 91 % de los encuestados es considerada con casa o villa y el piso de las mismas para el 43% es de madera y para el 39% es de baldosa seguido 16% que indica que tiene más de 1 tipo de piso en su vivienda.

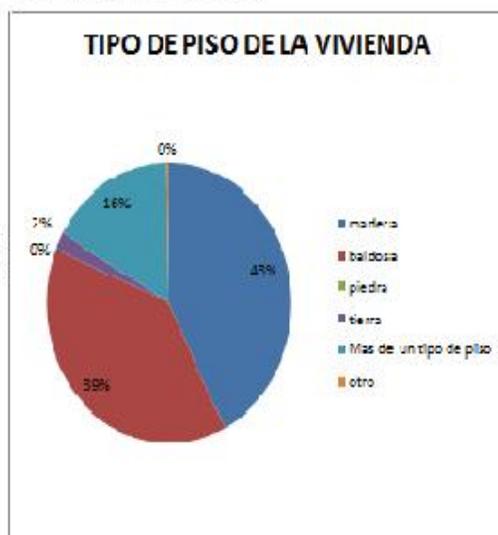
VIVIENDA DEL NUCLEO FAMILIAR



CALIDAD DE LA VIVIENDA



TIPO DE PISO DE VIVIENDA



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
 ELABORACIÓN: La Autora

4.2.2.3 SERVICIOS BÁSICOS

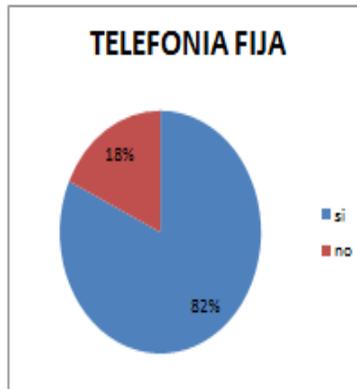
4.2.2.3.1 USUARIOS DEL SERVICIO BÁSICO

Según los resultados de la encuesta, en la parroquia Sayausí, al servicio de Agua Potable tienen acceso el 96% de los encuestados seguido de un 4% que tiene acceso a Agua Entubada. El alcantarillado es accesible para cerca del 85% de los habitantes, de igual manera a la telefonía fija acceden el 82% de los habitantes.

AGUA



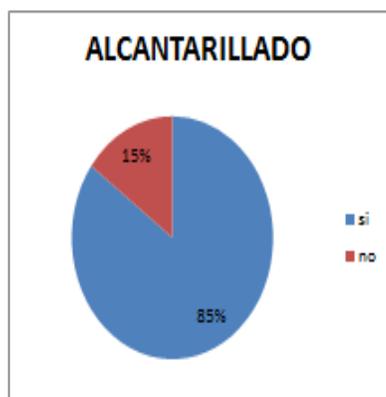
TELEFONIA FIJA



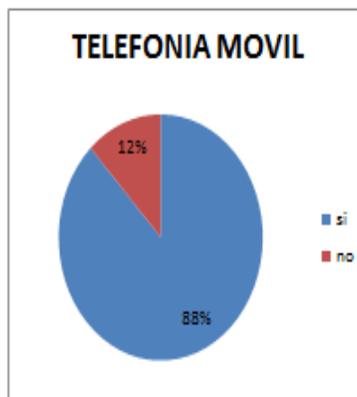
ENERGIA ELÉCTRICA



ALCANTARILLADO



TELEFONIA MOVIL



SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO

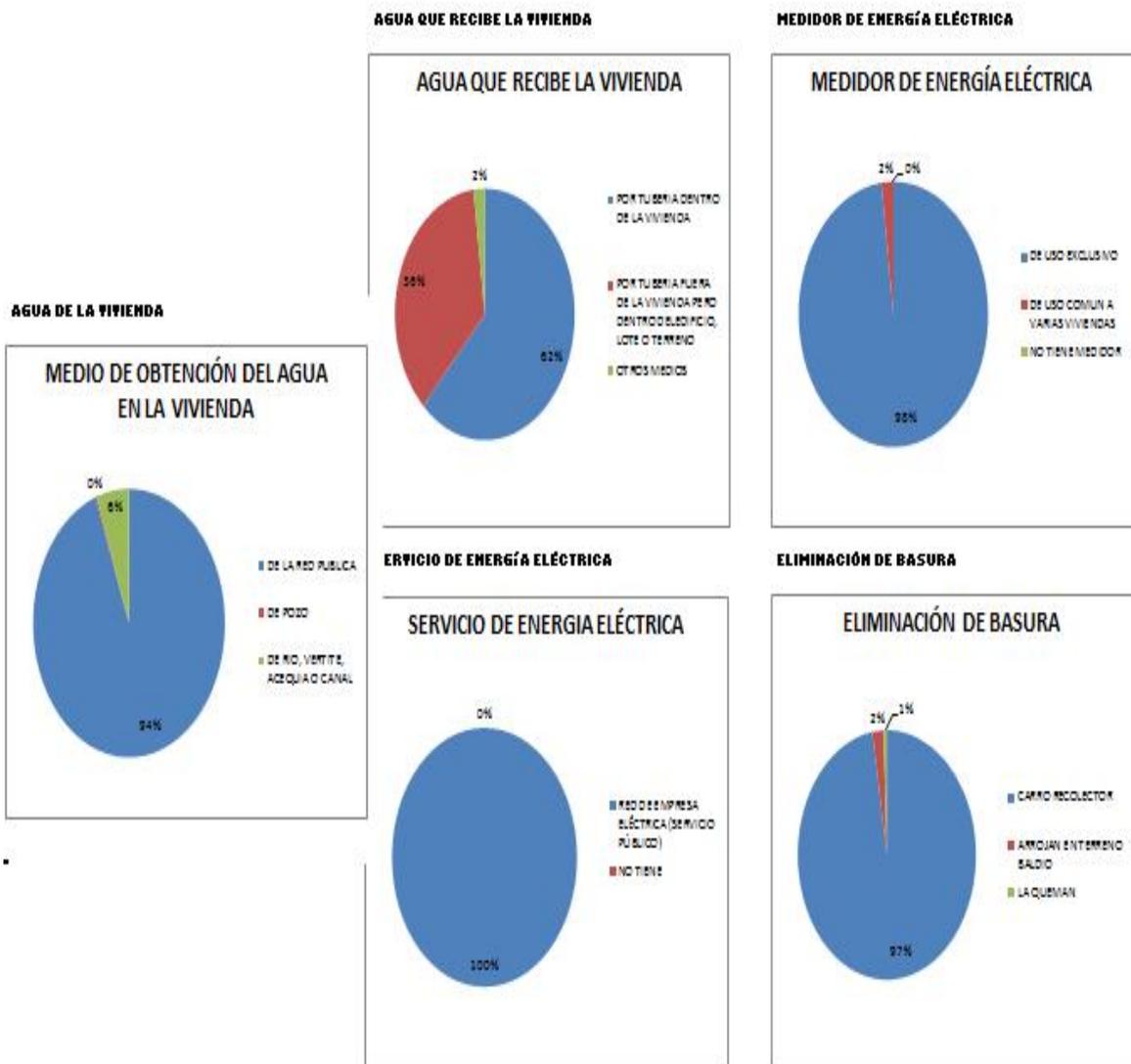


FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

Con respecto a la telefonía móvil, el 88% de los encuestados manifestaron que tanto como ellos como sus familiares acceden a este servicio con diferentes operadoras; la energía eléctrica es proveída a cerca del 100% de sus habitantes, de igual manera el 98% de los habitantes tienen acceso al servicio de alumbrado público.

4.2.2.3.2 PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

La provisión de los diferentes servicios básicos según los resultados de las encuestas, indican que el Agua en el 94% es proveída por la red pública y el 62% a través de tubería que se encuentra dentro de la casa. En lo que respecta a la Energía Eléctrica, el 100% de los encuestados respondió que este servicio lo provee la empresa pública encargada, así como para el 98% de los encuestados el medidor del mismo es de uso exclusivo para su vivienda.

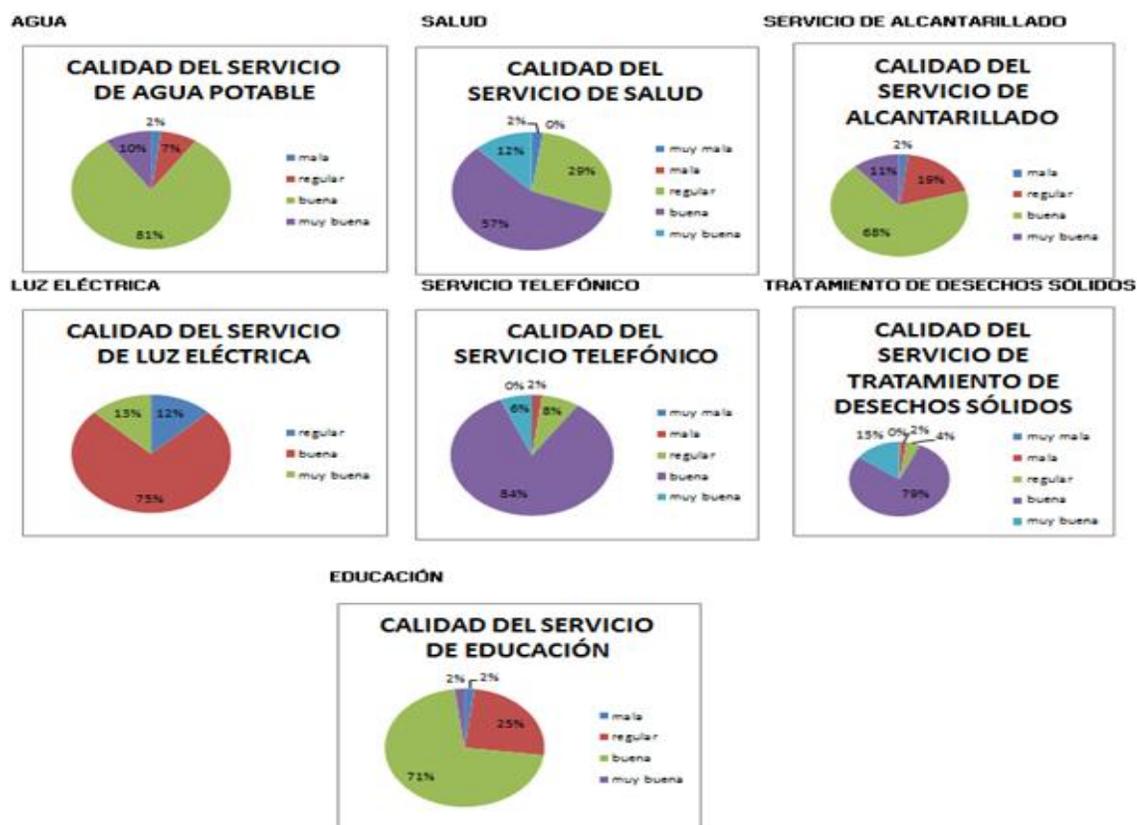


FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Suyaui
ELABORACIÓN: La Autora

4.2.2.3.3 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

La percepción de la calidad de los servicios básicos ha sido determinada por los encuestados de la siguiente manera:

En lo que respecta a la calidad del servicio de Agua recibida, el 81% de los encuestados consideran que es “Buena” cuyo proveedor directo es la empresa municipal ETAPA EP; la calidad del servicio de Salud recibida en la parroquia, es considerada para el 57% como “Buena”, seguida del 29% que lo considera “Regular”, cuyo proveedor directo es el SUBCENTRO DE SALUD bajo los preceptos del MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA; al hablar del servicio de Alcantarillado, el 68% discurre que este servicio es “Bueno” proveído por ETAPA EP; en el servicio de Energía Eléctrica se consideró como una calidad “Buena”; para el 75% de las personas encuestadas, cuyo proveedor es la EMPRESA ELÉCTRICA CENTRO SUR.



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Suyaui
ELABORACIÓN: La Autora

La calidad del servicio telefónico para el 84% de los habitantes es considerado como “Buena”, su proveedor es ETAPA EP; respecto a lo que se conoce como la calidad del servicio de tratamiento de desechos sólidos, el 79% considera que este servicio es “Bueno” seguido por un 15% que lo califica como “Muy Bueno”, su proveedor es la empresa municipal EMAC EP. Finalmente al hablar del servicio de Educación, el 71% considera que la educación impartida es “Buena” precedida por un 25% que establece que es “Regular” cuyo proveedor es MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

Siendo la media de las calificaciones para estos servicios básicos como “BUENA” según sus diferentes proveedores.

4.2.2.4 CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE POSEE LA PARROQUIA

A los encuestados se les consultó también, acerca de la calificación que colocarían a los servicios específicos que posee la parroquia, para ello los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Hospital Público: El 66% de la población coincide que su servicio es “bueno” seguido por el 32% que lo considera “regular”. Hay que destacar en este punto que la calificación fue realizada específicamente al Subcentro de Salud Sayausí, pues no poseen un Hospital Público como tal.

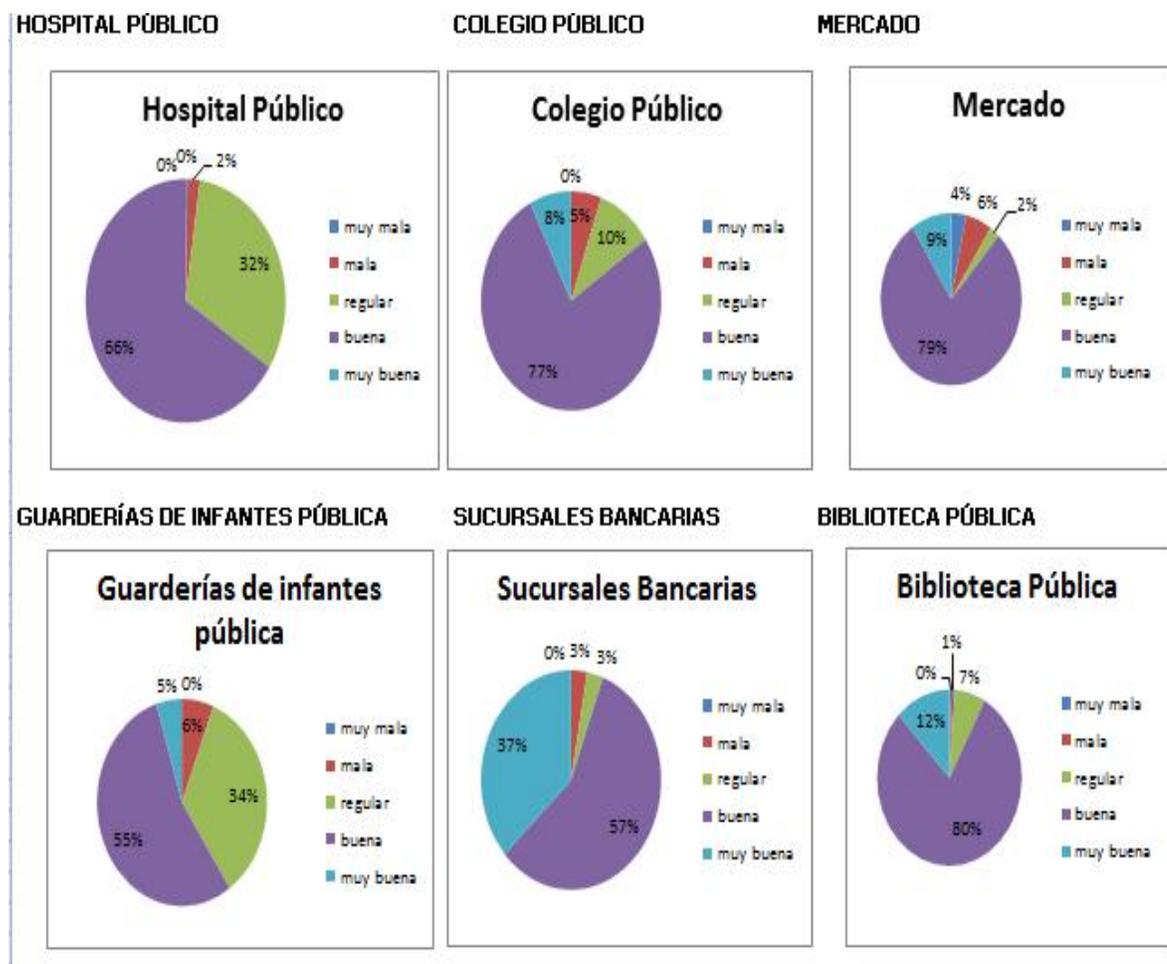
Colegio Público: La calificación que obtiene este servicio es “buena” para el 77% de la población.

Mercado: El mercado que encontramos en Sayausí, fue calificado como “Bueno” para el 79% de sus habitantes, en realidad el porcentaje que lo calificó como “malo” es apenas del 6%.

Guarderías de Infantes Pública: Para el 89% de los encuestados el servicio es calificado como “Bueno” y “Regular” de los cuales a nivel desagregado para cada uno se obtuvo el 55% y 34% respectivamente.

Sucursales Bancarias: Al hablar de servicios bancarios para los habitantes de Sayausí, inmediatamente mencionan a la Cooperativa JEP, esta institución tiene una muy buena aceptación en dicha Parroquia, es así que 94% de sus habitantes lo han calificado como un servicio “Muy Bueno” y “Bueno”, siendo la calificación del 37% y 57% respectivamente.

Biblioteca Pública: En la parroquia Sayausí las bibliotecas públicas gozan de una aceptación buena según las encuestas realizadas, con un 80% que lo considera “buena”.



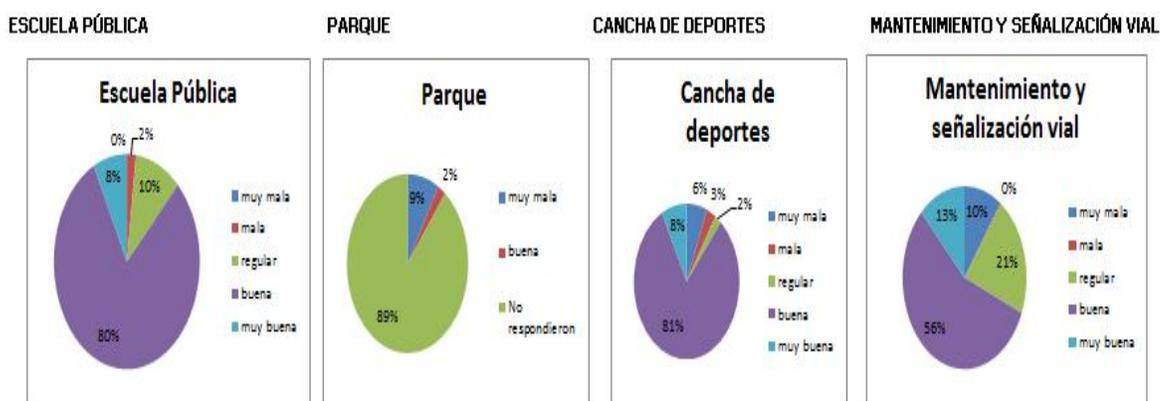
FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
 ELABORACIÓN: La Autora

Escuela Pública: Si hablamos del servicio que presta las escuelas públicas en la parroquia Sayausí, podemos observar mediante el gráfico que precede, que el 80% de los encuestados consideran que el servicio es “bueno”

Parque: En el tema de la apreciación que tienen los habitantes de la parroquia Sayausí sobre el Parque como sitio de distracción y recreación como parte de un servicio de educación, el 89% “no contestaron” a la pregunta, es decir no pueden decir que sea un servicio ni bueno ni malo, pues consideran que no existe un sitio adecuado como Parque en la parroquia que cumpla con las características que buscan sus habitantes. Manifestaron que es una de las obras que hace falta realizar.

Cancha de Deportes: La cancha de deportes tiene una aceptación del 81% de los habitantes que lo consideran como un servicio “bueno” frente a un 9% que lo considera “malo” y “muy malo”.

Mantenimiento y señalización vial: El tema de mantenimiento y señalización en la parroquia, es considerado para el 56% como “bueno”, seguido de un 31% que lo considera como un servicio “regular” y “muy malo”.

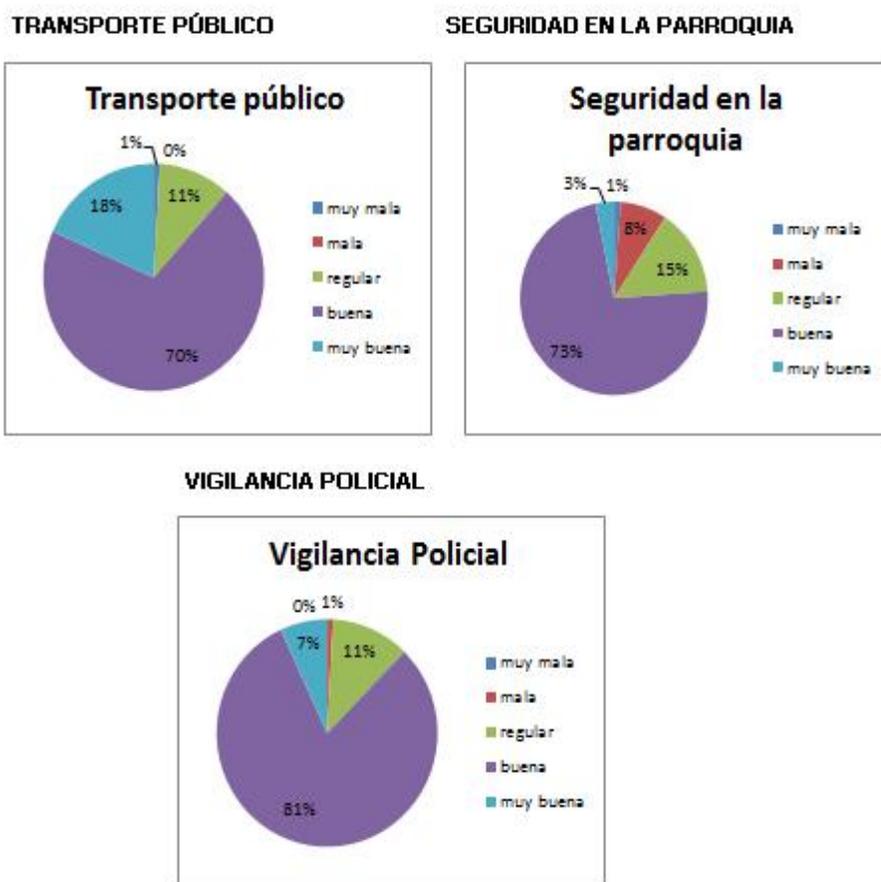


FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
 ELABORACIÓN: La Autora

Transporte Público: El transporte público en la Parroquia es considerado como “bueno” para el 70% de sus encuestados, con lo cual expresan que las líneas de buses urbanos llegan sin ningún tipo de inconveniente a la Parroquia y prestan su servicio adecuado.

Seguridad en la Parroquia: En el tema de seguridad de la parroquia, para el 73% de la población su sistema es “bueno” sin embargo el 26% indica que no existe un buen servicio, calificándolo como “regular”, “malo” y “muy malo”. Expresan que se sienten inseguros en la parroquia y que sus denuncias no llegan a ser resueltas oportunamente.

Vigilancia Policial: La vigilancia policial es “buena” para el 81% de los encuestados, seguido de un 11% que lo considera “regular”.



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Suyaquí
 ELABORACIÓN: La Autora

4.2.2.5 PERCEPCIÓN DE DIFERENTES INSTITUCIONES PÚBLICAS

Finalmente la percepción que tienen los habitantes sobre las diferentes instituciones públicas, es la siguiente:

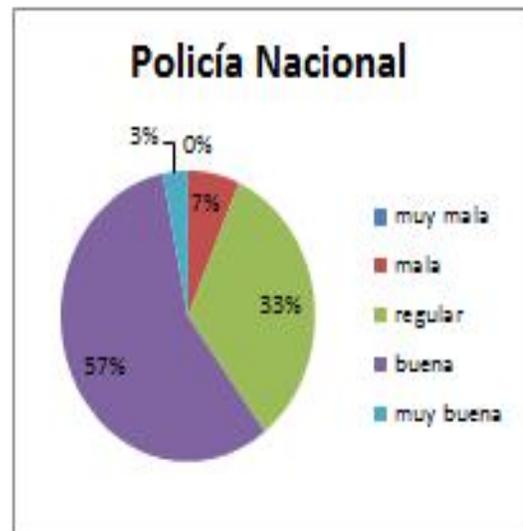
PREFECTURA DEL AZUAY: Tiene una aceptación del 67% de sus habitantes que los consideran como una institución “buena”, sin embargo el 30% los consideran como actuación “regular” y “mala”, esto es debido según lo expresado por los encuestados por la falta de obras hacia esta parroquia cuya competencia es directa de esta institución, además de la falta de credibilidad de su representante, siendo este el Prefecto.

POLICIA NACIONAL: La percepción que tiene la ciudadanía sobre la actuación que tiene la Policía Nacional en esta parroquia es considerada como “buena” para el 57% de sus encuestados, no obstante el 33% no están de acuerdo con en ello y lo califican como “regular”

PREFECTURA DEL AZUAY



POLICIA NACIONAL



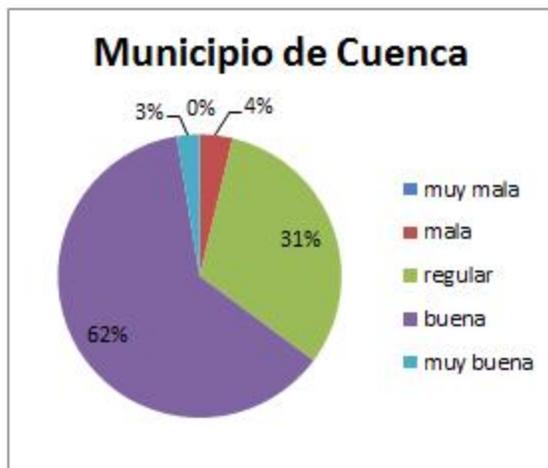
FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausi
ELABORACIÓN: La Autora

MUNICIPIO DE CUENCA: La imagen que tienen sobre esta institución para el 62% de sus encuestados es “buena” seguido de un 31% de los encuestados que lo consideran como una institución “regular” en su actuación en la Parroquia.

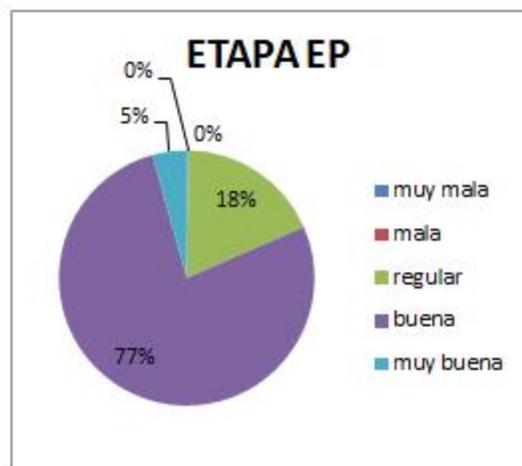
ETAPA EP:

La empresa municipal ETAPA EP fue calificada por el 77% de los encuestados de la Parroquia Sayausí como una entidad “buena”, un 5% de ellos lo consideran como “muy buena” y 18% como “regular”.

MUNICIPIO DE CUENCA



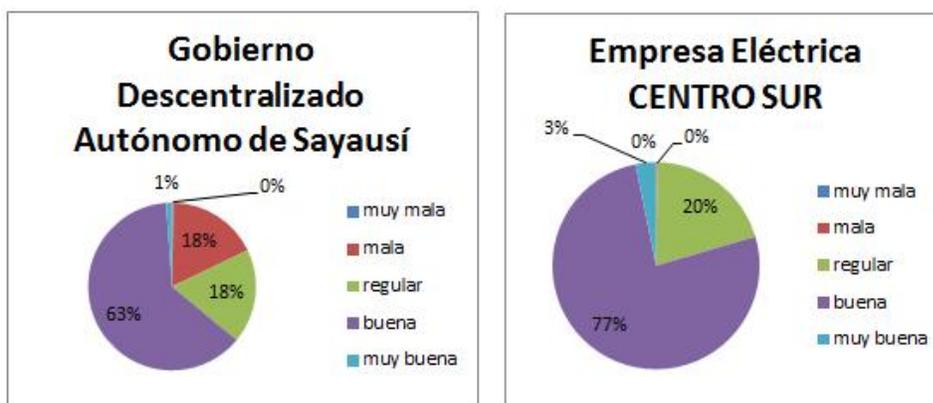
ETAPA EP



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

GAD PARROQUIAL SAYAUSÍ: Si consideramos la opinión de los moradores de Sayausí, ellos consideran que el trabajo realizado por esta institución es “bueno” para el 63% de la población, seguido de un 36% que lo consideran “regular” y “malo”.

EMPRESA ELÉCTRICA CENTRO SUR: Para el 77% de los encuestados, la percepción que tienen de esta institución como proveedora de energía eléctrica es “buena”, seguida de un 20% que lo considera “regular”.



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

4.2.2.6 OPINIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAYAUSÍ

Al hablar específicamente de la gestión realizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí, los encuestados, fueron muy enfáticos y coinciden en la falta de agilidad en conseguir mejores servicios para la parroquia, expresaron que existen varios lugares sin atender, en los que no existe un sistema de agua potable o luz eléctrica y que deberían ser asuntos primordiales de atención; sin embargo la calificación que otorgaron a esta institución es para el 66% de los mismos, “muy buena” y “buena” seguido por el 27% que considera “regular”, mientras tanto que 7% lo calificó como “mala” y “muy mala” .



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

4.3 DEMANDA POTENCIAL SERVICIOS BÁSICOS

En base a la información e investigación realizada a sus habitantes, se pudo establecer una demanda potencial de los servicios básicos en la Parroquia, siendo estos los resultados finales.

AGUA: Como se observa en el siguiente gráfico, la demanda insatisfecha del servicio de agua potable en la Parroquia Sayausí es del 4% según las encuestas realizadas, es decir que es a este segmento de la población al que tiene que enfocarse el GAD Parroquial para gestionar su trabajo frente a la empresa proveedora y también ante el máximo organismo municipal.

AGUA



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

ALCANTARILLADO: La demanda insatisfecha de este servicio es del 15% en la Parroquia Sayausí, esto corresponde al segmento de gente que manifestó no cuenta con este servicio y que además manifestaron “sentirse olvidados por las autoridades”.

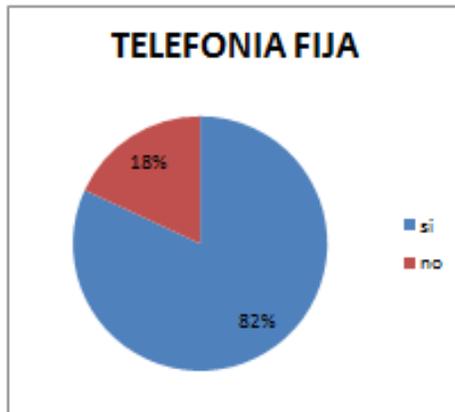
ALCANTARILLADO



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

TELEFONÍA FIJA: A continuación, se aprecia en el gráfico precedente, la demanda insatisfecha del servicio de telefonía fija en la Parroquia Sayausí es del 18% según los encuestados, este segmento de la población no tiene acceso a este servicio sin embargo manifestaron que si tienen un servicio sustituto al mismo como lo es la telefonía móvil, por lo cual en la mayoría de los casos, aunque les hacía falta, no era del todo necesario.

TELEFONIA FIJA



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO: Con lo que respecta a este servicio, la demanda insatisfecha en la Parroquia Sayausí es del 2% de la población; realmente es mínimo dicho porcentaje sin embargo para la gente encuestada que lo manifestó, es una

obra prioritaria que está a la espera de ser atendida por mucho tiempo y que debería ser atendida mediante la intervención oportuna del GAD Parroquial de Sayausí.

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Finalmente lo que concierne a este servicio, la demanda insatisfecha en la Parroquia Sayausí es apenas del 0,29% de los encuestados; pese a ser un porcentaje muy bajo, no implica que se deje sin atenderlo, es ahí la intervención y las gestiones necesarias del GAD parroquial con la institución proveedora.



FUENTE: Encuesta de satisfacción de los servicios básicos Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí
ELABORACIÓN: La Autora

CONCLUSIONES

- La Constitución ecuatoriana del 2008, propició un cambio fundamental en la organización y atribuciones del Gobierno Autónomo de Sayausí, puesto que no solo permite la constitución de la Junta Parroquial como Organismo de Gobierno Seccional Autónomo, sino que también establece la asignación, distribución de recursos, integración, atribuciones, competencias y funciones de la Junta Parroquial conforme a su nueva condición, estableciendo así también a raíz de ello, una nueva normativa reglamentaria interna que se acople a los lineamientos y principios del Derecho Público expidiendo así Reglamento Orgánico Funcional de la Junta Parroquial Rural de Sayausí.
- El nuevo marco normativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí permitió abordar temas como la Provisión de los servicios básicos, considerando el punto de vista de la Constitución Política de la República, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico de la Parroquia.
- Las competencias sobre cada una de ellas serán exclusivas de las empresas proveedoras definidas, dentro de las cuales incluyen empresas municipales tales como Etapa EP, EMAC así como instituciones como Ministerio de Salud, Ministerio de Educación y Empresa Eléctrica Centro Sur; el GAD Parroquial únicamente interviene como mediador para gestionar ante las entidades correspondientes la provisión de los servicios básicos en la Parroquia.
- El análisis realizado a la provisión de los servicios básicos en la Parroquia Sayausí se realizó según el documento entregado por el GAD Parroquial en vigencia denominado “Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí” elaborado en el año 2004.

- El análisis de la correspondencia entre lo definido en los Planes Operativos Anuales y el Presupuesto aprobado y ejecutado de los tres años de estudio 2010-2011-2012, se encontraron valores de saldo por devengar en estos tres años de análisis, lo cual reflejó la falta de gestión de la entidad con respecto a la utilización efectiva de su presupuesto.
- Los indicadores de calidad utilizados a nivel de los proveedores de los servicios básicos, fueron enfocados más hacia una análisis técnico en cada institución, sin embargo en el caso de EMAC EP y ETAPA EP, han surgido estudios realizados en los años 2012 y 2013 por consultorías privadas que definieron niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios básicos que ofertan.
- No existen indicadores en el GAD Parroquial que permitan medir un nivel de satisfacción de sus habitantes en ningún aspecto, lo cual permitió que el aporte en este trabajo de tesis hacia la entidad fuera una propuesta de dos indicadores que permitan medir tanto el porcentaje de satisfacción como de quejas sobre los servicios básicos que se reciben en la Parroquia.
- La realización de una encuesta hacia los habitantes de Sayausí, permitió observar ciertas carencias que se percibe en dicha parroquia a un nivel real y actualizado de información; pues lo que se evidenció en la información contenida en el “Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí elaborado en el año 2004” entregados por el GAD Parroquial, no corresponde a la realidad que viven los habitantes actualmente en la Parroquia según los resultados obtenidos.
- Se ha evidenciado una demanda insatisfecha de servicios básicos, cuya tarea de cobertura pertenece exclusivamente a las empresas proveedores y por lo cual deberían apuntar a satisfacerlas contando con la intervención del GAD Parroquial en su gestión respectiva.
- Dentro de esta investigación, se puso de manifiesto la inconformidad de los habitantes encuestados de Sayausí, quienes expresaron que hace falta obras y

gestión en la Parroquia y en especial, su pedido a través de estas encuestas fue sobre trabajos en el Parque de la Parroquia que permita la distracción de sus habitantes, demostrando así que el GAD Parroquial ha fallado a su población por la falta de gestión en algunas obras.

BIBLIOGRAFIA

ASAMBLEA CONSTITUYENTE (2008). “Constitución de la República del Ecuador”, Quito, 1a edición.

ASAMBLEA NACIONAL (2010). “Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización”, Primera edición, Quito.

DIEZ, Manuel María (1980). “Manual de Derecho Administrativo”, Plus Ultra, Buenos Aires.

DROMI, Roberto (1991) “Reforma del Estado y privatizaciones”, Astrea, Buenos Aires.

JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ (2004) “Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Sayausí”, Cuenca

JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ (2011) “Reglamento Orgánico Funcional de la Junta Parroquial Rural de Sayausí”, Cuenca.

JUNTA PARROQUIAL SAYAUSÍ (24-10-2013)
<http://juntaparroquialsayausi.blogspot.com>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2012) “Estándares de calidad Educativa Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura”.

RODRIGUEZ, Felipe, (17-11-2013) <http://www.feliperodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2013/02/DERECHO-PUBLICO-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf>

SARMIENTO GARCÍA (1996) “Temas de introducción a las instituciones de Derecho Público”, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza.

SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (2007) “Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Agua y saneamiento”, Quito.

SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (2007) “Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010: Electricidad”, Quito.

VILLEGAS BASAVILVASO, Benjamín (1950) “Derecho Administrativo”, t. II Edición, Buenos Aires.

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS GOBIERNOS AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAYAUSÍ

IDENTIFICACIÓN GENERAL			
Fecha:			
Jefe de Hogar:	M:	F:	
Edad:			
Sexo:			
¿Cuál es el sector en que vive?			
Centro Parroquial	Comunidad (especifique)		
Propiedad de la vivienda donde habita el núcleo familiar			
Arrendada	Prestada	Propia	Otro (especifique)
Número de miembros del núcleo familiar según edad y sexo:			
EDAD	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Entre 0 y 5 años			
Más de 5 y menor de 10 años			
Más de 10 años y menos de 18 años			
Más de 18 años y menor de 25 años			
Más de 25 años y menor de 40 años			
Más de 40 años y menor de 60 años			
Más de 60 años			
TOTALES			
Cuál es el nivel de ingreso mensual que tiene en su hogar?			
Entre 0-100 dólares			
101 a 300 dólares			
301 a 600 dólares			

601 a 1000 dólares																			
Mayor a 1000 dólares																			
Número de miembros del núcleo familiar según nivel de instrucción:																			
Ninguna		Primaria Incompleta		Primaria Completa		Secundaria Incompleta		Secundaria Completa		Tecnológicos		Pregrado		Postgrado		Totales			
		M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H		
¿Cuál es el tipo de vivienda en la que habita el núcleo familiar?																			
Cuarto(s):																			
Casa/villa:																			
Mediagua:																			
Rancho:																			
Choza/Covacha:																			
Otro (especifique)																			
¿Cuál es el tipo de piso que tiene su vivienda?																			
Madera																			
Baldosa																			
Piedra																			
Tierra																			
Otro																			
Si marcó "Otro", especifique:																			
¿Cómo calificaría la calidad de su vivienda?																			
Muy Mala				Mala				Regular				Buena				Muy Buena			
¿Su vivienda cuenta con los siguientes servicios básicos?																			
						Si			No			Proveedor							
Agua Potable																			
Agua Entubada																			
Ningún																			

tratamiento en el agua			
Alcantarillado			
Pozo séptico			
Letrina			
Telefonía Fija			
Telefonía Móvil			
Energía eléctrica en el hogar			
Servicio de alumbrado público			
¿De dónde proviene principalmente el agua que recibe la vivienda?			
De la red pública?			
De pozo?			
De río, vertiente, acequia o canal?			
De carro repartidor?			
Otro(agua lluvia/albarrada)			
El agua que recibe la vivienda es			
Por tubería dentro de la vivienda?			
Por tubería fuera de la vivienda pero dentro del edificio, lote o terreno?			
Por tubería fuera del edificio, lote o terreno?			
No recibe agua por tubería sino por otros medios			
El servicio de luz (energía) eléctrica de la vivienda proviene principalmente de :			
Red de empresa eléctrica de servicio público			
Panel Solar			
Generador de luz			
Otro			
No tiene			
¿Dispone la vivienda de medidor de energía eléctrica?			
De uso exclusivo?			

¿De uso común a varias viviendas?					
No tiene medidor					
¿Cómo elimina la basura de la vivienda?					
Por carro recolector					
La arrojan en terreno baldío o quebrada					
La queman					
La entierran					
La arrojan al río, acequia o canal					
De otro forma					
¿Cómo calificaría la calidad de los servicios básicos recibidos en la Parroquia?					
Criterios de Análisis	Calificación				
	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Calidad del servicio de agua					
Calidad del servicio de luz					
Calidad del servicio de educación					
Calidad del servicio de salud					
Calidad del servicio telefónico					
Calidad del servicio de alcantarillado					
Calidad del servicio de tratamiento de desechos sólidos					
¿Cómo calificaría los servicios públicos en la parroquia?					
Criterios de Análisis	Calificación				
	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Hospital Público					
Guarderías de infantes público					
Escuela Pública					

Colegio Público					
Sucursales Bancarias					
Parque					
Mercado					
Biblioteca Pública					
Cancha de deportes					
Transporte público					
Vigilancia Policial					
Mantenimiento y señalización vial					
Seguridad en la parroquia					
¿Cuál es percepción que tiene sobre las diferentes instituciones públicas?					
Institución	Calificación				
	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Prefectura del Azuay					
Municipio de Cuenca					
Junta Parroquial					
Policía Nacional					
ETAPA EP					
Empresa Eléctrica CENTRO SUR					
¿Cuál es la opinión que tiene Ud. sobre la gestión realizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sayausí en la provisión de servicios básicos?					
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
¿Por qué?					

ELABORACIÓN: La Autora